

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Obstetricia y Puericultura**  
**Escuela Profesional de Obstetricia y Puericultura**



**Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de la atención prenatal en  
gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud  
Maritza Campos Diaz, Arequipa, 2024.**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**Aliaga Huamani, Maricruz Cielo**

**ORCID:0009-0009-7193-1092**

**Diaz Becerra, Fiorela Tatiana**

**ORCID: 0009-0005-9935-5307**

para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

Asesor:

**Dr. Cáceres Huambo, Alberto**

**ORCID:0000-0002-9767-4946**

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**OBSTETRICIA Y PUERICULTURA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 13 de Agosto del 2025

**Dictamen: 013820-C-EPOYP-2025**

Visto el borrador del expediente 013820, presentado por:

**2018222042 - DIAZ BECERRA FIORELA TATIANA**

**2018100032 - ALIAGA HUAMANI MARICRUZ CIELO**

Titulado:

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN  
GESTANTES EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD  
MARITZA CAMPOS DIAZ, AREQUIPA, 2025.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

**29374447 - FERNANDEZ VASQUEZ ARMIDA ANGELITA  
DICTAMINADOR**



**29642489 - CARDENAS NUÑEZ YENHNY MARGARETH  
DICTAMINADOR**



**29677873 - HERRERA CARDENAS MARCOS ERVETH  
DICTAMINADOR**



# PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ, AREQUIPA, 2025.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://apps.ucsm.edu.pe">apps.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto, ante todo, a mis padres, Víctor Díaz y Esperanza Becerra. Este logro refleja el profundo amor y la dedicación que siempre me han demostrado. Valoro sinceramente las enseñanzas de vida que me han transmitido y el cariño incondicional que me han brindado a lo largo del camino. Esta tesis es un tributo a su legado y a la constante admiración que siento por ustedes. Gracias por ser, permanentemente, los mejores padres del mundo. A mis hermanos, Dayana, Brenda y Rodrigo, por ser uno de los pilares más importantes en mi vida, por sus palabras de ánimo y sus consejos a lo largo de toda mi etapa universitaria.

Hoy cierro este capítulo agradecido, sabiendo que cada sacrificio valió la pena. Este logro es un paso más en el camino de la Obstetricia, una profesión que demanda entrega, amor y constante aprendizaje.

**Fiorela Tatiana Díaz Becerra**

Dedico este logro, en primer lugar, a mis padres, Henry Richard Aliaga Carpio y Betty Alejandra Huamani Flores, por su amor incondicional, su apoyo constante y su guía a lo largo de mi vida. A mis hermanos, Richard Aliaga y Mariajesús Aliaga, por su compañía y aliento en los momentos más importantes. A mi hija Jazlyn, fuente de inspiración y fortaleza diaria. Mi más profundo agradecimiento a Dios, por permitirme culminar con éxito mi carrera profesional, por ser mi sostén emocional y económico, por brindarme sabiduría, confianza y amor, y por darme el tiempo y las fuerzas necesarias para alcanzar esta meta. Extiendo también mi sincero agradecimiento a Fiorela Tatiana Díaz Becerra, mi amiga y compañera, por su paciencia, su valiosa amistad y el constante apoyo brindado durante el desarrollo de este proyecto.

**Cielo Maricruz Aliaga Huamani**

## AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer, en primer lugar, nuestro más profundo agradecimiento a Dios, por habernos otorgado el don de la vida y la perseverancia necesaria para alcanzar nuestras metas.

A nuestra alma máter, la Universidad Católica de Santa María, por brindarnos una formación académica de excelencia y un entorno propicio para nuestro desarrollo profesional. A la Facultad de Obstetricia y Puericultura y especialmente a los docentes y mentores del internado, por su infinita sabiduría, apoyo y cariño. Su ejemplo y vocación nos han inspirado a ejercer esta noble profesión con compromiso, ética y amor.

Expresamos también nuestro sincero reconocimiento a todas las personas que nos acompañaron a lo largo de este proceso de titulación. Su respaldo, cariño y comprensión fueron pilares fundamentales para la culminación de este logro.

A los dictaminadores, por su profesionalismo y dedicación al evaluar nuestro trabajo con rigurosidad y espíritu constructivo. Sus observaciones y recomendaciones no solo enriquecieron esta tesis, sino que también contribuyeron significativamente a nuestro crecimiento como investigadoras.

Finalmente, extendemos nuestro especial agradecimiento al Dr. Alberto Cáceres Huambo, asesor de este trabajo, por su constante guía, compromiso y apoyo incondicional durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y orientación fueron esenciales para la concreción de este proyecto académico.

**Fiorela Tatiana Díaz Becerra y Cielo Maricruz Aliaga Huamani**

## EPÍGRAFE

“Donde hay amor por la obstetricia, hay amor por las gestantes.”

(Sorano de Éfeso)



## RESUMEN

**Objetivos:** Relacionar el nivel de calidad y satisfacción de la atención prenatal en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. **Materiales y método:** Este trabajo investigativo fue un estudio de campo, prospectivo, de corte transversal, con un nivel relacional. La muestra estuvo conformada por 119 gestantes. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL para la percepción de la calidad y para el nivel de satisfacción se aplicó un cuestionario validado con respuestas tipo Likert. Como técnica se utilizó la encuesta y para el contraste de la hipótesis se aplicó la prueba de chi-cuadrado. Los datos fueron procesados estadísticamente por medio del SPSS, y se mostraron en tablas de frecuencias absolutas, relativas y porcentuales. **Resultados:** Se encontró un bajo nivel de calidad de atención percibida por las gestantes, con un resultado general de 47.1%. Al analizar las dimensiones, la fiabilidad presentó un 51.3%, la capacidad de respuesta alcanzó un 72.2%, la seguridad obtuvo un 60.5%, la empatía registró un 65.5% y los aspectos tangibles lograron un 76.5%. En cuanto a la satisfacción con la atención percibida por las gestantes, se encontró que el 47.9% de ellas manifestaron una baja satisfacción. Al analizar las dimensiones, la organización de la consulta obtuvo un 53.3%, la atención recibida alcanzó un 42.2 y los aspectos tangibles registraron un 59.7%. **Conclusiones:** Se obtuvo una relación significativa entre la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de la atención percibida por las gestantes en el centro de salud Maritza Campos Díaz.

**Palabras clave:** Percepción, satisfacción, calidad, prenatal.

## ABSTRACT

**Objetivos:** To relate the level of quality and satisfaction of prenatal care in pregnant women at the obstetrics outpatient clinic of the Maritza Campos Díaz health center, Arequipa 2024.

**Material and methods:** This research was a prospective, cross-sectional, relational field study. The sample consisted of 119 pregnant women. The SERVQUAL questionnaire was used to assess quality perception, and a validated Likert-type questionnaire was used to assess satisfaction. A survey was used as the technique, and the chi-square test was applied to test the hypothesis. The data were statistically processed using SPSS and presented in absolute, relative, and percentage frequency tables.

**Results:** Pregnant women's perceived quality of care was found to be low, with an overall score of 47.1%. Analyzing the dimensions, reliability was 51.3%, responsiveness 72.2%, safety 60.5%, empathy 65.5%, and tangible aspects 76.5%. Regarding pregnant women's perceived satisfaction with care, 47.9% reported low satisfaction. Analyzing the dimensions, consultation organization was 53.3%, care received 42.2%, and tangible aspects 59.7%.

**Conclusions:** A significant relationship was found between perceptions of quality and satisfaction with care perceived by pregnant women at the Maritza Campos Díaz health center.

**Keywords:** Perception, satisfaction, quality, prenatal.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO ..... 3

1. Problema de investigación..... 4

1.1. Enunciado del Problema ..... 4

1.2. Descripción del Problema ..... 4

1.2.1. Área del conocimiento ..... 4

1.2.2. Análisis y operacionalización de variables ..... 4

1.2.3. Interrogantes básicas..... 5

1.2.4. Tipo de investigación..... 5

1.2.5. Nivel de investigación ..... 5

1.3. Justificación ..... 5

1.3.1. Relevancia contemporánea ..... 5

1.3.2. Relevancia social ..... 5

1.3.3. Factibilidad ..... 6

1.3.4. Interés y motivación personal ..... 6

2. Objetivos ..... 6

3. Marco teórico ..... 7

3.1. Marco conceptual ..... 7

3.1.1. Calidad de la atención..... 7

3.1.2. Satisfacción de la atención..... 10

3.1.3.	Adherencia hacia la consulta prenatal .....	14
3.1.4.	Atención prenatal.....	15
3.2.	Análisis de antecedentes investigativos .....	21
3.2.1.	Antecedentes internacionales.....	21
3.2.2.	Antecedentes nacionales .....	23
3.2.3.	Antecedentes locales.....	25
4.	Hipótesis.....	27
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....		28
1.	Técnicas, instrumentos y materiales de verificación .....	29
1.1.	Técnicas .....	29
1.2.	Instrumentos.....	29
1.3.	Materiales de verificación.....	29
2.	Campo de verificación.....	30
2.1.	Ubicación espacial .....	30
2.1.1.	Precisión del lugar .....	30
2.1.2.	Caracterización del lugar .....	30
2.1.3.	Delimitación gráfica del lugar .....	30
2.2.	Ubicación temporal .....	30
2.2.1.	Población de estudio.....	30
2.2.2.	Población .....	30
2.2.3.	Muestra .....	31
3.	Estrategia de recolección de datos.....	31
3.1.	Organización .....	31
3.2.	Criterios para manejo de resultados .....	32
3.2.1.	A nivel de recolección .....	32
3.2.2.	A nivel de sistematización .....	32

3.2.3.	A nivel de estudio de datos.....	32
3.3.	Autorización.....	32
3.4.	Recursos.....	32
3.4.1.	Recursos humanos .....	32
3.4.2.	Disponibilidad de infraestructura.....	32
3.4.3.	Disponibilidad de ambiente .....	32
3.4.4.	Recursos financieros .....	32
3.5.	Validación de instrumento .....	33
3.6.	Consideraciones éticas .....	34
4.	Estrategia para manejar resultados .....	35
4.1.	Sistematización de datos .....	35
4.1.1.	Tipo de sistematización .....	35
4.2.	Planes de operación.....	35
4.2.1.	Plan de clasificación .....	35
4.2.2.	Plan de tabulación.....	35
4.2.3.	Plan de gratificación .....	35
4.2.4.	Plan de codificación.....	35
4.2.5.	Plan de recuento.....	36
4.2.6.	Plan de análisis de datos .....	36
CAPÍTULO III RESULTADOS.....		37
DISCUSIÓN.....		59
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES.....		64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		65
ANEXOS.....		70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. ....	38
Tabla 2 Percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en gestantes del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. ....	40
Tabla 3 Percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. ....	42
Tabla 4 Percepción de la calidad de atención sobre la empatía en gestantes del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. ....	44
Tabla 5 Percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en gestantes del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. ....	46
Tabla 6 Percepción de la calidad global de atención en gestantes del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024. ....	48
Tabla 7 Nivel de satisfacción respecto a la organización de consultas en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024. ....	50
Tabla 8 Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024. ....	52
Tabla 9 Nivel de satisfacción respecto a los aspectos tangibles en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz	

Arequipa 2024.....	54
Tabla 10 Nivel de satisfacción global en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024.....	56
Tabla 11 Relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz.....	58



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz - Arequipa 2024.....	39
Figura 2 Percepción de la calidad de la atención sobre la capacidad de respuesta en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.....	41
Figura 3 Percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.....	43
Figura 4 Percepción de la calidad de atención sobre la empatía en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz -Arequipa 2024.....	45
Figura 5 Percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.....	47
Figura 6 Percepción de la calidad global de atención en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz -Arequipa 2024.....	49
Figura 7 Nivel de satisfacción respecto a la organización de consultas en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.....	51
Figura 8 Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.....	53
Figura 9 Nivel de satisfacción respecto a los aspectos tangibles en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz - Arequipa 2024.....	55
Figura 10 Nivel de satisfacción global en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.....	57

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Ubicación geográfica del Centro de Salud Maritza Campos Díaz.....	71
Anexo 2 Permiso para la aplicación de instrumento de tesis.....	72
Anexo 3 Instrumento de la calidad de atención del profesional obstetra.....	73
Anexo 4 Instrumento de satisfacción de la atención del profesional obstetra .....	75
Anexo 5 Consentimiento informado.....	77
Anexo 6 Matriz de datos.....	78



## INTRODUCCIÓN

Tanto las instituciones públicas como privadas cuentan con lineamientos, guías y normativas oficiales orientadas a garantizar un control prenatal de calidad, con el fin de promover la prevención, la promoción de la salud y la atención integral a las gestantes. No obstante, diversos estudios, tanto nacionales como internacionales, evidencian que la deficiente calidad en la atención prenatal constituye un problema preocupante. Entre las causas identificadas para la inasistencia a los controles y la insatisfacción de las usuarias, se destaca la violencia ejercida por parte del personal de salud, ya sea en el ámbito público o privado. La violencia, en este contexto, se entiende como aquellas acciones u omisiones cometidas por profesionales de la salud hacia las mujeres durante el embarazo, el parto o el posparto, que resultan crueles, degradantes y basadas en estereotipos de género. La denominada violencia obstétrica se manifiesta, por ejemplo, en la negación de atención médica; la falta de información sobre el estado de salud de la gestante o del feto; la realización de procedimientos innecesarios sin consentimiento informado, como cesáreas no justificadas o esterilizaciones forzadas; así como la normalización del dolor y la negativa a administrar analgésicos (1).

La atención prenatal comprende el conjunto de cuidados médicos que recibe la mujer a lo largo de la gestación, con el propósito de preservar y mejorar su salud, además de procurar el nacimiento de un bebé sano. Este servicio constituye un pilar fundamental de la salud materna; sin embargo, la calidad y el nivel de asistencia varían entre países, siendo las naciones en vías de desarrollo las que registran los índices más bajos, situación que se refleja en mayores tasas de mortalidad materna y neonatal (2).

Cabe resaltar que, aunque la salud es un derecho universal, en muchos lugares persisten barreras que limitan el acceso de las mujeres a una atención prenatal adecuada. Entre estas, se encuentran las brechas culturales, la ausencia de empatía y el trato irrespetuoso por parte del personal sanitario, factores que provocan que las gestantes reciban un control deficiente o incluso abandonen el seguimiento médico. La satisfacción de las usuarias constituye un indicador clave en la evaluación de la atención prenatal. Investigaciones recientes señalan que la satisfacción es significativamente menor en los establecimientos pertenecientes al Ministerio de Salud y a los Gobiernos Regionales, en comparación con otras instituciones prestadoras de servicios de salud en el Perú. Este panorama resulta especialmente preocupante, dado que la mayoría de las gestantes son atendidas en dichos establecimientos, lo que podría repercutir negativamente en su adherencia al control prenatal y en su bienestar general (3).

Lo mencionado anteriormente nos remite a la problemática que enfrentamos actualmente dando lugar a una motivación investigativa para Identificar los factores que afectan negativamente la calidad percibida y la satisfacción de la gestante con el fin de mejorar la atención prenatal y garantizar un servicio centrado en sus necesidades, expectativas y derechos. El propósito de la presente investigación es determinar la relación entre la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud de Maritza campos Díaz.





# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO TEÓRICO**

## 1. Problema de investigación

### 1.1. Enunciado del Problema

Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes en el consultorio externo de Obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa, 2024.

### 1.2. Descripción del Problema

#### 1.2.1. Área del conocimiento

- **ÁREA GENERAL:** Ciencias de la Salud
- **ÁREA ESPECÍFICA:** Obstetricia
- **LÍNEA:** Calidad de atención

#### 1.2.2. Análisis y operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADOR	SUBINDICADOR
<b>Variable independiente:</b> Percepción de la calidad de la atención prenatal en consultorio externo	Fiabilidad	1. Malo 2. Regular 3. Bueno
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad	
	Empatía	
	Aspectos tangibles	
<b>Variable dependiente:</b> Nivel de satisfacción en consultorio externo	Organización de la consulta	1. Bajo satisfecho 2. Medio satisfecho 3. Alto Satisfecho
	Atención recibida	
	Aspectos tangibles	

### 1.2.3. Interrogantes básicas

- ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención prenatal en gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes en el consultorio externo de obstetricia en el centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa, 2024?

### 1.2.4. Tipo de investigación

De campo (4).

### 1.2.5. Nivel de investigación

Es relacional (4).

## 1.3. Justificación

### 1.3.1. Relevancia contemporánea

La asistencia de las gestantes a los controles de salud son una medida preventiva que permitieron controlar la muerte materna asociada a la gestación; sin embargo, la baja adherencia de las gestantes y la inasistencia a los controles de la gestación pueden incrementar el número de muertes maternas como la aparición de complicaciones que necesiten atenciones en entidades de mayor complejidad.

### 1.3.2. Relevancia social

La calidad de la atención se refiere a que los servicios de salud deben ser accesibles para toda la población, asegurando su seguridad, integralidad y capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, debe contar con los recursos humanos y materiales necesarios. Es fundamental garantizar una atención integral y de alta calidad para lograr un control adecuado, lo cual contribuye a la reducción de las causas de morbimortalidad en el binomio materno-infantil. En este contexto, el personal de salud debe estar plenamente informado sobre los factores que influyen en la calidad de la atención prenatal y en los servicios brindados a las usuarias que asisten a consulta externa en el Centro de Salud Maritza Campos Díaz.

### 1.3.3. Factibilidad

Se contó con el material y recursos económicos necesarios; así como, el respaldo y predisposición del centro de salud Maritza Campos Díaz y la Universidad Católica de Santa María.

### 1.3.4. Interés y motivación personal

La satisfacción de la atención en consulta externa en las gestantes es primordial dado que permitió que las gestantes concurren a los controles y mejoren o mantengan un buen estado de salud.

## 2. Objetivos

- Identificar la percepción de la calidad de atención prenatal por las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal por las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024.
- Determinar la relación entre la percepción de la calidad y nivel de satisfacción de la atención prenatal por las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024.

### 3. Marco teórico

#### 3.1. Marco conceptual

##### 3.1.1. Calidad de la atención

La calidad en la atención de salud implica que los servicios deben ser accesibles y estar disponibles para toda la población, además de brindar seguridad, ser completos, apropiados para las necesidades de las personas y contar con los recursos humanos y materiales necesarios. El objetivo del control prenatal es supervisar el desarrollo del embarazo, con el fin de garantizar que la mujer gestante esté en condiciones óptimas para enfrentar el parto, el periodo posterior y el cuidado del recién nacido (4). Como explicó Ramos Benito, se ha creado el concepto de su calidad y control en el campo de negocios, y luego introduce otros campos. Economía concepto de calidad de producción como grupo de propiedades los productos o servicios determinan su utilidad para satisfacer todas las necesidades individuo o producción, dependiendo del propósito (5). Por su parte, Álvarez F, describe el sistema de calidad como un conjunto de planos orientados a la gestión de la calidad dentro de una organización. Este sistema abarca diversos elementos estructurales, como las tareas, los procesos, los procedimientos y los recursos, que se emplean para supervisar y garantizar la calidad (6). La atención integral y diferenciada dirigida a mujeres embarazadas y adolescentes abarca el cuidado durante el embarazo, el parto y el posparto, contribuyendo a mejorar su calidad de vida ya garantizar el nacimiento de recién nacidos en condiciones óptimas de salud. Para ello, es fundamental establecer procedimientos técnicos que aseguren una asistencia especializada y de alta calidad para la población joven, mediante la adecuada coordinación entre los servicios institucionales y especializados, la atención prenatal, el proceso de parto, la maternidad y la determinación del intervalo más apropiado entre gestaciones (7).

##### 3.1.1.1. Fiabilidad

La fiabilidad, según la agencia de evaluación y calidad, se entiende como la aptitud para ejecutar un servicio de manera precisa, íntegra y con responsabilidad. Asimismo, desde una perspectiva estadística, se define como la posibilidad de que un individuo o sistema cumpla con una función específica bajo ciertas condiciones y dentro de un tiempo determinado (8).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha emitido las Guías de Atención Prenatal para una Experiencia de Embarazo Positivo, las cuales contienen 49 recomendaciones destinadas a garantizar el cuidado adecuado de las mujeres embarazadas (9).

El objetivo principal de estas directrices es reducir el riesgo de complicaciones durante la gestación y optimizar la calidad de la atención materna. En este contexto, la OMS recomienda aumentar a ocho el número mínimo de controles prenatales, dado que esta medida se asocia con una disminución en la mortalidad perinatal. Además, enfatiza la importancia de que dichas evaluaciones incluyan asesoramiento sobre alimentación saludable y nutrición adecuada, información sobre los efectos del consumo de tabaco y sustancias psicoactivas, estrategias de prevención para enfermedades como la malaria y el VIH, análisis de laboratorio, vacunación contra el tétanos, ecografías fetales y orientación integral para la salud materna. Se recomienda que el personal de maternidad imparta conferencias y proporcione información detallada sobre los cuidados esenciales durante el embarazo, haciendo énfasis en la protección de la salud materno infantil y en la importancia de mantener un entorno limpio y seguro. Asimismo, para mejorar la comprensión sobre la atención prenatal, se sugiere que el equipo de obstetricia informe a las pacientes acerca de los procedimientos a realizar, explicando sus causas y las circunstancias en las que se aplican. Esto permitirá que las gestantes comprendan plenamente las intervenciones médicas y su propósito, facilitando así una atención más efectiva y segura (10).

#### **3.1.1.2. Capacidad de respuesta**

La disposición y voluntad para atender a los pacientes y usuarios, junto con la prestación de un servicio eficiente y ágil. Constituyen un valor moral fundamental, profundamente arraigado en la conciencia de las personas. Este principio permite analizar, gestionar, controlar y evaluar las necesidades, así como las acciones y sus respectivas consecuencias. Además, refleja el compromiso de brindar un servicio de excelencia, asegurando la satisfacción y el bienestar de los usuarios (11).

Por su parte, Ministerio de Salud, en una guía técnica elaborada en un período breve, destacan que la capacidad de respuesta rápida representa una oportunidad para los usuarios del servicio. Asimismo, subrayan la importancia de proporcionar servicios eficientes y oportunos, garantizando una atención de alta calidad dentro de un tiempo razonable (12).

### **3.1.1.3. Seguridad**

Dado que cada decisión en un procedimiento médico conlleva riesgos potenciales, la Organización Mundial de la Salud establece que la seguridad del paciente es un principio esencial en el ámbito de la medicina (10).

Este concepto hace referencia al nivel de conocimiento que poseen los profesionales de la salud en la atención del embarazo, lo que contribuye a fortalecer la confianza en la atención obstétrica ya proyectar una imagen profesional adecuada por parte del médico personal. La seguridad también abarca la capacidad de comunicación con la madre, proporcionando información que refuerza la credibilidad del servicio y optimiza el desempeño de los especialistas. En este contexto, la seguridad se entiende como el conocimiento y el cuidado reflejados en la preparación del personal, así como en su capacidad para transmitir confianza a los pacientes (14).

### **3.1.1.4. Empatía**

Según lo descrito por Carrasco, Soledad, la empatía consiste en la capacidad de comprender a otra persona, incluso cuando no se comparte sus opiniones o puntos de vista en su totalidad. Implica reconocer las diferencias, decidir si aceptar o no sus emociones y, sobre todo, demostrar comprensión. En este sentido, la empatía no solo permite ponerse en el lugar del otro, sino también respetar sus diferencias y perspectivas, aun cuando existan desacuerdos (15).

La empatía es una habilidad fundamental en la formación médica del siglo XXI y se define como la capacidad de percibir y comprender las emociones, perspectivas y vivencias del paciente. No se limita únicamente al aspecto emocional, sino que abarca tres componentes esenciales: el pensamiento cognitivo, la comprensión y la comunicación. Numerosas investigaciones han evidenciado que una mayor empatía se asocia con un desempeño clínico más eficiente, una comunicación más fluida y una relación médico-paciente más

sólida. En particular, los altos niveles de empatía permiten que los pacientes expresen sus síntomas y preocupaciones con mayor facilidad, lo que favorece una mejor recopilación de antecedentes y una mayor precisión en los diagnósticos. Asimismo, promueve una mayor implicación del paciente en su tratamiento y mejora la educación en salud. En general, la empatía contribuye a una atención médica más efectiva, una mejor calidad de vida para el paciente y una reducción del estrés tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud (16).

#### **3.1.1.5. Aspecto tangible**

Comprende los componentes tangibles del servicio hacen referencia a los elementos físicos y materiales que los usuarios pueden percibir y que influyen en su experiencia y percepción de la calidad del servicio recibido. Estos aspectos incluyen:

- Infraestructura: Condiciones y apariencia de las instalaciones de salud, incluyendo limpieza, comodidad y accesibilidad.
- Equipamiento : Disponibilidad y estado de los equipos médicos, tecnología y mobiliario utilizados en la atención.
- Presentación del personal : Vestimenta, higiene y apariencia del personal de salud, lo que contribuye a generar confianza en los pacientes.
- Material de comunicación : Presencia de señalización adecuada, folletos informativos y otros recursos que facilitan la orientación y comprensión de los servicios de salud (17).

#### **3.1.2. Satisfacción de la atención**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada con la calidad de la atención en salud. Los organismos internacionales consideran la satisfacción del paciente como un aspecto fundamental de la calidad del servicio y la definen como el grado en que los servicios de atención médica, tanto para individuos como para poblaciones, contribuyen a aumentar la probabilidad de alcanzar los resultados de salud esperados. Esta definición resalta la importancia de la percepción del paciente en la evaluación de los servicios sanitarios, considerando no solo la eficacia médica, sino

también la experiencia del usuario durante la atención. La satisfacción en salud es un término que hace referencia a la evaluación subjetiva de la experiencia y percepción de los servicios de atención médica que una persona ha recibido. En este contexto, la satisfacción en el ámbito sanitario refleja la diferencia entre las expectativas del paciente y la calidad percibida del servicio prestado. Cuando la atención médica cumple o supera las expectativas del usuario, se genera un alto nivel de satisfacción. En cambio, si estas expectativas no se alcanzan, la percepción del servicio puede ser desfavorable. Este concepto constituye un indicador fundamental para evaluar la calidad de la atención sanitaria y orientar mejoras en la prestación de los servicios de salud (18).

### **3.1.2.1. Satisfacción de la atención en la gestante**

La atención prenatal es un programa fundamental dentro de la atención materno-infantil, diseñado para priorizar el bienestar de las mujeres embarazadas y sus hijos. Su objetivo principal es garantizar la salud y seguridad tanto de la madre como del recién nacido, promoviendo prácticas de cuidado que benefician también a sus familias. A través de un seguimiento adecuado, se pueden prevenir complicaciones, detectar riesgos a tiempo y mejorar los resultados en salud materna y neonatal. La importancia de evaluar la satisfacción del servicio es que los usuarios satisfechos sean miembros activos, y que la instalación reciba mayores beneficios y, por supuesto, una mayor calidad de vida para las mujeres embarazadas y sus familias. Las empresas reconocen que también pueden beneficiarse de la implementación de estándares de calidad. La satisfacción de los usuarios con un producto o servicio está determinada por el grado en que este cumple con sus expectativas, necesidades, sentimientos, experiencias y percepciones. A medida que la calidad de los bienes o servicios se alinea con estos factores, se incrementa el nivel de satisfacción del cliente, lo que contribuye al éxito y reputación de la empresa. La satisfacción de una mujer embarazada es un indicador clave de la calidad de la atención médica durante el embarazo. Un alto nivel de satisfacción no solo refleja una atención adecuada y segura, sino que también contribuye a la reducción de errores, y fortalece la eficacia de los sistemas de salud encargados del cuidado prenatal. encargados del cuidado prenatal (19).

### 3.1.2.1.1. Dimensiones

- **Fiabilidad:** La capacidad de realizar servicios de manera cuidadosa y confiable para los usuarios.
- **Capacidad de Respuesta:** Esto incluye voluntad y disposición para ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Esto se evidencia por el conocimiento y la atención de los empleados y su capacidad para generar confianza.
- **Empatía:** Implica la capacidad de empatizar con ellas, entender sus inquietudes y personalizar el servicio para responder adecuadamente a sus expectativas.
- **Elementos Tangibles:** Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y el personal (20).

### 3.1.2.2. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de servicio de salud

Es necesario evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios que reciben actualmente. También se tiene en cuenta el volumen. Las puntuaciones de satisfacción del paciente se utilizan para medir la calidad de la atención y en algunas prácticas médicas, también para medir los resultados. Sin embargo, medir la satisfacción como indicador de excelencia no debe limitarse al nivel de comentarios de los consumidores, ya que esto equivale a alterar todo el proceso (21).

La excelencia en la atención Obstétrica se define como el nivel en que los servicios proporcionados por el gobierno satisfacen las necesidades y deseos de la población. Por otro lado, la satisfacción del paciente se relaciona con la opinión que tiene el usuario respecto a la calidad de los cuidados recibidos, lo cual indica si sus esperanzas fueron cumplidas o no. La satisfacción en el cuidado se centra en cómo los servicios se ajustan a lo que requieren los usuarios, mientras que la satisfacción con el cuidado se refiere a la opinión que tiene el usuario sobre la calidad del servicio que ha recibido. Tanto la calidad como la satisfacción son cruciales para asegurar que los servicios de salud sean

excelentes y que los usuarios experimenten un nivel de satisfacción con la atención proporcionada (22).

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención médica brindada en los servicios médicos. El conocimiento de la satisfacción mejorará la falla y confirmará el poder del sistema de atención médica, proporcionará un apoyo de alta calidad, requerido por los pacientes (23).

### **3.1.2.2.1. Organización de la consulta prenatal**

La organización de la consulta prenatal se refiere a la planificación y estructuración de las visitas médicas que recibe una mujer durante su embarazo, con el objetivo de garantizar un seguimiento integral y oportuno de su salud y la del feto. Según las guías de salud, esta organización es fundamental para:

- **Vigilar la evolución del embarazo:** Permite monitorear el desarrollo fetal y la adaptación materna, identificando posibles desviaciones de la normalidad.
- **Detectar y prevenir complicaciones:** Facilita la identificación temprana de factores de riesgo o condiciones que puedan afectar la salud de la madre o del bebé, permitiendo intervenciones oportunas.
- **Brindar educación y preparación:** Ofrece información sobre hábitos saludables, preparación para el parto y cuidados postnatales, empoderando a la gestante en su proceso.
- **Mejorar la experiencia del embarazo:** Una atención prenatal bien organizada contribuye a una experiencia positiva, respetando la dignidad y las necesidades individuales de la mujer (24).

### **3.1.2.2.2. Atención recibida por el profesional de salud**

Analizar las percepciones de los usuarios respecto a los aspectos técnicos e interpersonales de la atención brindada por el personal de servicios comunitarios durante sus visitas a los centros de atención primaria de salud. Asimismo, se propone evaluar la viabilidad de aplicar dos métodos distintos para medir la satisfacción del usuario (25).

La calidad constituye un eje fundamental en toda actividad humana, razón por la cual ha adquirido creciente relevancia a nivel global. En este contexto, la mejora continua y el fortalecimiento de los servicios médicos se han convertido en una prioridad, especialmente cuando se trata de establecer una relación de confianza plena entre los profesionales de salud y sus pacientes. En particular, el área de obstetricia y ginecología demanda una atención que respete la sensibilidad y privacidad de las mujeres, garantizando así su satisfacción con el cuidado recibido (23).

### **3.1.2.2.3. Aspectos tangibles**

La misma tendencia se observó para la seguridad, la empatía y las dimensiones tangibles que reflejan una alta satisfacción del usuario. En cuanto a confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, la mayoría de las mujeres embarazadas informaron satisfacción, lo que fue consistente con la percepción de que la calidad de la atención era buena (23).

### **3.1.3. Adherencia hacia la consulta prenatal**

La participación de la gestante en los controles prenatales es esencial para disminuir de manera significativa la mortalidad neonatal. No obstante, la continuidad en esta atención puede verse obstaculizada por factores de orden socioeconómico, demográfico y cultural, que inciden directamente en el nivel de adherencia al seguimiento médico. Al igual que existen factores que dificultan la continuidad en los controles prenatales, también hay elementos que incentivan y facilitan la asistencia por parte de las gestantes. Entre estos, destaca la humanización de la atención como el más significativo. Se ha identificado que brindar un cuidado prenatal con enfoque humanizado, tanto en la atención como en la educación, contribuye a mejorar la adherencia a las consultas. Además, fortalece la sensación

de seguridad de la gestante para afrontar el embarazo y el parto. Aquellas mujeres que inicialmente se presentan con temores o incertidumbre, logran establecer una relación de confianza con el personal de salud cuando reciben un trato empático, cercano y respetuoso. Del mismo modo, una atención con enfoque humanizado permite que la gestante venza sus temores, recupere la confianza en sí misma, refuerce su capacidad para tomar decisiones y ejerza plenamente sus derechos. En este sentido, dicho enfoque promueve el empoderamiento de la mujer gestante y contribuye a superar las barreras culturales que, en muchos casos, interfieren con su adherencia a los controles prenatales (26).

#### **3.1.4. Atención prenatal**

Es la supervisión y evaluación integral de la gestante y el feto, preferiblemente antes de las 14 semanas de gestación, con el objetivo de ofrecer un conjunto básico de intervenciones. Estas acciones permiten identificar tempranamente signos de alarma, factores de riesgo, además de proporcionar educación para el autocuidado y fomentar la participación de la familia. Todo esto se realiza asegurando una atención adecuada ante posibles complicaciones, con un enfoque que respete la equidad de género, la diversidad cultural y los derechos humanos. La atención prenatal contribuye a disminuir tanto la morbilidad como la mortalidad materna y perinatal de manera directa, al permitir la identificación temprana y el tratamiento de complicaciones asociadas al embarazo. Además, de forma indirecta, ayuda a reconocer a las mujeres con mayor probabilidad de enfrentar complicaciones durante el trabajo de parto, el parto y puerperio (27).

##### **3.1.4.1. Directrices básicas del enfoque de atención**

- Velar por el respeto de los derechos de la mujer embarazada durante la atención prenatal y orientarla sobre sus responsabilidades.
- Brindar un cuidado integral considerando el contexto social, cultural y económico en el que vive la gestante.
- Identificar enfermedades maternas que no presentan síntomas visibles.
- Prevenir, detectar de forma temprana y tratar complicaciones del embarazo.
- Controlar el desarrollo y bienestar del feto.
- Aliviar los malestares leves comunes del embarazo.

- Involucrar a la familia en el acompañamiento y cuidado de la gestante.
- Brindar cuidados de salud con la participación de distintos profesionales especializado.
- Ofrecer orientación nutricional general y personalizada según las necesidades de cada gestante.
- Preparar a la gestante con técnicas de psicoprofilaxis, además de estimular al bebé durante gestación.
- Educar desde el primer control prenatal sobre la importancia de la lactancia materna, enseñando prácticas efectivas.
- Informar y fomentar el parto humanizado, destacando sus beneficios.
- Proporcionar orientación sobre planificación familiar y prevención de riesgos en la salud reproductiva.
- Enseñar a la gestante a reconocer signos de alarma durante el embarazo y cómo actuar ante ellos (28).

#### **3.1.4.2. Características de la atención prenatal**

Una APN eficaz y de calidad debe reunir las siguientes características:

- Amplia cobertura: Debe garantizarse la atención a todas las mujeres embarazadas que la soliciten o que sean derivadas.
- Completa: Las actividades mínimas programadas deben abarcar acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- Continua: Es fundamental respetar la regularidad y el número de controles establecidos, sin interrupciones.
- Precoz: La atención debe comenzar en el primer trimestre del embarazo, lo que facilita la detección temprana de situaciones de riesgo y permite una planificación adecuada de las intervenciones, así como la implementación de medidas preventivas y de promoción de la salud.

- Periódica: Las consultas deben programarse en función del nivel de riesgo de cada gestante, asegurando al menos cuatro controles presenciales, los cuales pueden ser complementados con servicios de tele orientación (28).

#### **3.1.4.3. Frecuencia de la atención prenatal**

La APN debe iniciarse, en el periodo más temprano posible del embarazo y desarrollarse de forma periódica, continua e integral, conforme a los principios de una atención médica de calidad.

La frecuencia óptima de los controles prenatales se establece de la siguiente manera:

- 1 consulta mensual hasta la semana 32 de gestación.
- Consultas quincenales entre las semanas 33 y 36.
- Consultas semanales desde la semana 37 hasta el momento parto.

Se establece como estándar mínimo que toda gestante reciba al menos siete controles prenatales, distribuidos de la siguiente manera:

- Tres controles antes de alcanzar las 22 semanas de gestación.
- Un cuarto control entre las semanas 22 y 24.
- Un quinto control programado entre las semanas 27 y 29.
- Un sexto control entre las semanas 33 y 35.
- Y un séptimo control a realizarse entre las semanas 37 y 40 de gestación (29).

#### **3.1.4.4. Procedimiento de la atención prenatal**

Incluyen pruebas de laboratorio, exámenes físicos, ecografías y consejería sobre el estilo de vida, con el fin de supervisar el estado de salud tanto de la madre como del feto, facilitando la detección temprana y la prevención de posibles riesgos (20).

#### **3.1.4.4.1. Atención 1 trimestre: hasta las 14 semanas**

- Se deben realizar exámenes auxiliares básicos
- A toda gestante adolescente entre las 11 semanas y 13 semanas con 6 días se le debe practicar una ecografía del primer trimestre (ecografía genética), incluyendo una evaluación Doppler de las arterias uterinas, en la unidad de medicina fetal del instituto correspondiente.
- Se solicitarán exámenes adicionales conforme a los protocolos vigentes y según las necesidades individuales de cada gestante.
- Se debe prescribir ácido fólico durante los primeros tres meses del embarazo, con una dosis mínima diaria de 500 microgramos.
- En caso de que los resultados no indiquen anemia, se recomienda iniciar la suplementación con 60 mg de hierro elemental y 400 microgramos de ácido fólico a partir de la semana 12 de gestación.
- La vacunación contra la COVID-19 debe iniciarse a las 12 semanas, de acuerdo con el esquema establecido.
- A partir de la semana 12 de gestación, se debe comenzar con la estimulación prenatal (24).

#### **3.1.4.4.2. Atención 2 trimestre: desde la semana 15 hasta la semana 27**

- Se debe realizar una ecografía morfológica entre las semanas 20 y 24.
- A partir de las semanas 18 a 20, se debe indagar sobre la percepción de movimientos fetales por parte de la gestante.
- Administrar la vacuna contra la Influenza en adultos (0.5 cc por vía intramuscular en dosis única) a partir de la semana 20 de gestación.
- Iniciar la inmunización contra la Hepatitis B (1 cc por vía intramuscular): la primera dosis desde la semana 20, la segunda un mes después de la primera, y la tercera un mes después de la segunda.
- Aplicar la vacuna contra difteria y tétanos (dT) una dosis de 0.5 cc por vía intramuscular entre las semanas 20 y 26 de gestación.
- En zonas endémicas, se recomienda vacunar contra la fiebre amarilla

después de la semana 26, según directrices del ESNI.

- A partir de la semana 22, se debe iniciar la preparación psicoprofiláctica para el parto.
- Desde la semana 14 de gestación, se debe administrar hierro (60 mg de hierro elemental) y ácido fólico (500 mcg) como medida preventiva, continuando hasta tres meses después del parto. En caso de efectos gastrointestinales como gastritis o estreñimiento, se sugiere fraccionar la dosis.
- Iniciar la suplementación con calcio (2 gramos diarios) desde la semana 20 de gestación hasta el parto, en horarios distintos a los del hierro para asegurar una mejor absorción (24).

#### **3.1.4.4.3. Atención 3 trimestre: desde la semana 28**

- Evaluar la situación, posición y presentación del feto.
- Realizar control de los latidos cardíacos fetales.
- Indagar acerca de la percepción de movimientos fetales por parte de la gestante.
- Solicitar el dosaje de glucosa entre las semanas 26 y 28 para descartar alteraciones metabólicas.
- A partir de la semana 33, se debe requerir un segundo análisis de hemoglobina y un urocultivo.
- Si han transcurrido seis meses o más desde los primeros análisis, se debe repetir la prueba rápida para sífilis y VIH.
- Realizar, si está indicado, una ecografía obstétrica con Doppler entre las semanas 28 y 32.
- Administrar una dosis de la vacuna contra difteria, tétanos(dTpa), 0.5 cc vía intramuscular, entre las semanas 27 y 36 de gestación, asegurando que hayan pasado al menos 8 semanas desde la aplicación de la vacuna dT (24).

#### 3.1.4.4. Desde la semana 35 de gestación

- Realizar pelvimetría interna y evaluar la relación entre el feto y la pelvis materna.
- Verificar si el feto ha iniciado el encajamiento.
- Reevaluar el estado general de salud de la gestante.
- Actualizar los exámenes auxiliares según la valoración médica.
- Solicitar pruebas de bienestar fetal, de acuerdo con las necesidades clínicas del caso.
- Gestionar la evaluación de riesgo quirúrgico y programar cesárea electiva en los casos que lo ameriten.
- Indicar una ecografía obstétrica a partir de la semana 36 para valorar la preparación fetal para el parto, considerando el peso estimado, la condición de la placenta, el volumen de líquido amniótico y la posición del feto (28).

### 3.2. Análisis de antecedentes investigativos

#### 3.2.1. Antecedentes internacionales

Título: Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020. Autor: Menéndez, Ana. Resumen: El control prenatal constituye una de las prácticas fundamentales dentro del campo de la obstetricia, ya que permite a la mujer mantener un contacto continuo con el personal de salud para conocer su estado antes, durante y después del embarazo. No obstante, algunas gestantes manifiestan cierto grado de insatisfacción respecto al trato recibido, al percibir que este no siempre es el más adecuado. Ante esta situación, el presente estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción con el control prenatal percibido por las usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, durante el año 2020. En cuanto al enfoque metodológico, se trató de una investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, diseño de corte transversal y de carácter descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 81 gestantes usuarias del centro de salud urbano de Vinces, de las cuales 71 accedieron a participar voluntariamente y 10 rechazaron hacerlo. Se utilizó como técnica la encuesta, y se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable del estudio. Para el análisis de los datos y la comprobación de las hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el uso del software estadístico SPSS, versión 25. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar una correlación positiva entre la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción con el control prenatal en las usuarias encuestadas ( $p=0,810$ ). Asimismo, se identificó una fuerte asociación entre el componente interpersonal y la percepción de seguridad ( $p=0,907$ ), mientras que la relación fue más débil entre el entorno físico del servicio y la empatía percibida ( $p=0,032$ ) (30).

Título: Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. Autor: Aguilar, Patricia; Hernández, María del Carmen. Resumen: La calidad en la atención médica implica que los servicios de salud deben ser accesibles para toda la población, brindando cuidados seguros, integrales y acordes a sus necesidades, con el respaldo de recursos humanos y materiales adecuados. En este contexto, la atención prenatal tiene como finalidad principal supervisar el desarrollo del embarazo y preparar a la gestante para el parto, el puerperio y el cuidado del recién nacido. Para lograr un adecuado control prenatal y reducir los índices de morbilidad y mortalidad materno-infantil, es fundamental garantizar una atención integral y de calidad. Objetivo: Explorar la percepción que tienen las mujeres embarazadas sobre la calidad de la atención prenatal brindada en la Unidad de Medicina Familiar No. 53, en León, Guanajuato, durante el año 2022. Material y métodos: Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de tipo transversal, observacional y descriptivo, que incluyó a 298 mujeres embarazadas. El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Se incluyeron pacientes de entre 20 y 40 años de edad, que hubieran asistido al menos a dos consultas de control prenatal en la unidad mencionada. Para la recolección de datos, se utilizó un instrumento prediseñado y adaptado, con respuestas evaluadas mediante una escala tipo Likert, aplicado en una única medición entre los meses de julio y septiembre de 2022. Resultados: La edad promedio de las participantes fue de 26.31 años. En cuanto al tiempo de espera entre la hora programada de la cita y el ingreso a consulta, el 76.8% de las pacientes fueron atendidas entre 0 y 5 minutos, el 20.1% entre 10 y 15 minutos, y solo un 3.0% esperó alrededor de 20 minutos. Para evaluar la calidad del servicio, las variables se agruparon en cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Los resultados indicaron que el 69.9% de las gestantes percibieron una buena calidad en los elementos tangibles; en cuanto a empatía, más del 70% manifestaron una percepción positiva. La confiabilidad alcanzó un 97.9% de valoración favorable; la capacidad de respuesta, más del 85%, y la seguridad fue valorada positivamente por el 99% de las participantes. Conclusiones: La percepción general de las gestantes sobre la calidad del control prenatal, evaluada a través de diversas dimensiones, fue predominantemente positiva, reflejando una atención que cumple con los estándares esperados por las usuarias (4).

### 3.2.2. Antecedentes nacionales

Título: Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del E.S I-1 Las Malvinas La Unión - Piura, 2022. Autor: Cueva, Jhoselyn. Objetivo: La mortalidad materno-perinatal continúa siendo una problemática de alcance global, lo que posiciona al control prenatal como una estrategia clave para la prevención de muertes maternas evitables. En este contexto, el objetivo principal de la presente investigación fue determinar el grado de satisfacción con la atención prenatal en mujeres gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-1 Las Malvinas, ubicado en La Unión, Piura, durante el año 2022. Metodología: Se trató de un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 42 gestantes seleccionadas bajo criterios previamente establecidos. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y el instrumento aplicado fue una escala basada en el modelo SERVQUAL, validada con anterioridad y aplicada bajo el cumplimiento de los principios éticos pertinentes. Resultados: Los hallazgos revelaron que un 42,86% de las gestantes participantes se mostraron medianamente satisfechas con la atención prenatal en términos generales. En relación con las dimensiones evaluadas, el 45,24% expresó un nivel medio de satisfacción respecto a la accesibilidad del servicio; en cuanto a la estructura, el 40,48% manifestó una satisfacción similar. Por otro lado, el 42,85% indicó estar satisfechas con la atención recibida. Sin embargo, en lo que respecta a la orientación educativa, el 54,76% de las gestantes señalaron un nivel de satisfacción intermedio. Conclusión: Los resultados permiten concluir que la mayoría de gestantes atendidas en el consultorio externo de Obstetricia del E.S I-1 Las Malvinas perciben la atención prenatal como medianamente satisfactoria, lo que evidencia la necesidad de reforzar ciertos aspectos del servicio para mejorar la experiencia de las usuarias (31).

Título: Calidad del control prenatal y factores asociados a la adherencia de gestantes en un Centro de Salud Sullana, 2023. Autor: Delgado, Ana. Objetivo: El presente estudio tuvo como finalidad analizar la relación entre la calidad del control prenatal y los factores asociados a la adherencia de gestantes en un centro de salud del distrito de Sullana, durante el año 2023. Se trató de una investigación de tipo correlacional, descriptiva, transversal y con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 120 mujeres embarazadas, a quienes se les aplicaron entrevistas mediante dos cuestionarios: uno orientado a evaluar la calidad de la atención prenatal y otro enfocado en los factores que influyen en la adherencia. Ambos instrumentos fueron sometidos a validación por juicio de expertos, utilizando el coeficiente V de Aiken, y se comprobó su confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Resultados: El 82,5% de las participantes indicó haber recibido una atención prenatal considerada eficiente, destacando especialmente la dimensión de empatía, con una valoración positiva del 89,2%. En cuanto a la adherencia, el 67,5% de las gestantes reportó un alto nivel de cumplimiento de las indicaciones médicas, siendo el factor relacionado con el personal proveedor del servicio el que mostró mayor influencia (89,2%). Al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman para determinar la relación entre la calidad de la atención y los factores de adherencia, se obtuvo un coeficiente de 0,165 con un nivel de significancia de 0,072, lo que indica una correlación positiva débil entre ambas variables. Esto sugiere que, aunque existe cierta relación, esta no es del todo determinante. Conclusiones: Se identificó una leve relación entre la calidad de la atención prenatal y los factores asociados a la adherencia de las gestantes. Dentro de estos, el factor relacionado con el personal de salud fue el que presentó mayor incidencia positiva en el cumplimiento de las recomendaciones médicas por parte de las usuarias (27).

### 3.2.3. Antecedentes locales

Título: Calidad de atención percibida por la gestante en consultorio de obstetricia en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata – Arequipa 2014. Autor: Widmann, Lucia. Resumen: La evaluación constante de la calidad de atención en salud y del nivel de satisfacción percibido por las gestantes es fundamental, especialmente en los distintos Puestos y Centros de Salud, ya que constituye una herramienta clave para ajustar los servicios a las necesidades reales expresadas por la población usuaria. Objetivo: El presente estudio tuvo como finalidad evaluar la calidad de atención percibida por las gestantes en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud Ampliación Paucarpata. Material y métodos: Se llevó a cabo un estudio de tipo procesal y transversal. Se aplicó una entrevista personal a 110 gestantes que acudieron por primera vez a control prenatal, previo consentimiento informado. El cuestionario se centró en la percepción de la calidad de atención, considerando los estándares de estructura, proceso y resultado. Para el análisis de los datos se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado ( $X^2$ ). Resultados: Respecto a la distribución por edades, el 34,6% de las participantes tenían entre 15 y 24 años; el 43,6% entre 25 y 34 años, y el 21,8% entre 35 y 43 años. En relación con el componente estructural, el 78,2% de las gestantes señaló que el consultorio se encontraba limpio y ordenado al momento de ingresar; sin embargo, el 64,5% manifestó que no contaba con el mobiliario necesario o que este se encontraba en mal estado. En cuanto al proceso, el 100% de las gestantes confirmó haber recibido su carné perinatal con los datos correspondientes, aunque un 68,2% expresó que no se respetaba la privacidad ni la confidencialidad durante la consulta. Sobre la calidad de la atención recibida, el 72,7% la calificó como regular, el 26,4% como buena y solo el 0,9% como mala. Finalmente, en cuanto al nivel de satisfacción general, el 35,5% de las gestantes se mostraron satisfechas con la atención brindada, mientras que el 64,5% manifestó estar insatisfecha (32).

Título: Relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en usuarias que acuden por consultorio externo de Obstetricia en el Hospital I Edmundo Escomel Essalud Arequipa, Agosto 2016. Autor: Vega, Caroline; Moncca, Marceorid. El propósito de este estudio fue determinar la relación existente entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención en las usuarias que asisten al consultorio externo de obstetricia del Hospital I Edmundo Escomel de ESSALUD. Material y métodos: Se trató de una investigación de tipo explicativo y relacional. La muestra estuvo compuesta por 107 gestantes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Para la recolección de información se utilizó una ficha diseñada para identificar las características sociodemográficas, así como una encuesta estructurada que permitió medir el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención recibida en el consultorio externo de obstetricia. El análisis estadístico se realizó mediante la prueba de Chi cuadrado ( $X^2$ ). Resultados: Entre las características sociodemográficas de las gestantes encuestadas, se identificó que el 56,1% tenía entre 19 y 28 años; el 51,4% contaba con un hijo; el 62,6% poseía educación superior; el 63,6% convivía con su pareja; y el 29% se desempeñaba como ama de casa o trabajadora dependiente. Además, el 76,6% de las participantes procedía de la ciudad de Arequipa. En cuanto a la satisfacción general con la calidad de atención, el 51,4% manifestó estar medianamente satisfecha. Analizando las dimensiones específicas, un 53,3% se mostró medianamente satisfecha en la dimensión humana, un 60,7% en la dimensión técnico-científica, y un 53,3% expresó satisfacción en lo referente al entorno físico del servicio. Conclusión: Se halló una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y dos características sociodemográficas: la edad de las gestantes y su lugar de procedencia, lo que sugiere que estos factores influyen de manera relevante en la percepción de la calidad de atención en el servicio de obstetricia (33).

#### 4. Hipótesis

Dado que el nivel de calidad de la atención depende de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible los cuales deben interactuar favorablemente en el momento de la atención de la gestante creando una expectativa de satisfacción con respecto a la atención obstétrica en consultorio externo.

Es probable que el nivel de calidad en la atención prenatal influya en la satisfacción de la gestante que acude al consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz de Zamácola.





## 1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

### 1.1. Técnicas

Técnica de encuesta (34).

### 1.2. Instrumentos

El cuestionario SERVQUAL para la percepción de la calidad y un cuestionario de escala de Likert para el nivel de satisfacción (34).

VARIABLES	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Variable independiente</b> Percepción de la calidad de la atención en consultorio externo	Fiabilidad	Encuesta	SERVQUAL
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad		
	Empatía		
	Aspectos Tangibles		
<b>Variable dependiente</b> Nivel de satisfacción en consultorio externo	Organización de la consulta	Encuesta	Escala de Likert de Nivel de Satisfacción
	Atención recibida		
	Aspectos tangibles		

### 1.3. Materiales de verificación

- Equipo de cómputo
- Útiles de escritorio: Hoja bond, Lapicero, Lápiz, borrador, corrector

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ubicación espacial

#### 2.1.1. Precisión del lugar

##### 2.1.1.1. Ámbito general y ámbito específico

La investigación se llevó a cabo en Perú, departamento y Provincia de Arequipa, específicamente en el distrito Cerro Colorado, esquina calle Yavarí s/n, de la urbanización Zamácola.

#### 2.1.2. Caracterización del lugar

La presente investigación se realizó en el ámbito institucional del centro de salud Maritza Campos Díaz, establecimiento de salud con capacidad resolutive I-4, con camas de internamiento, atención del Servicio de Emergencia de las 24 horas, pertenece a Microred Zamácola, Red Arequipa-Caylloma.

#### 2.1.3. Delimitación gráfica del lugar

(Anexo 01)

### 2.2. Ubicación temporal

- Cronología: El estudio se efectuó en el 2024.
- Visión temporal: El enfoque del estudio fue prospectivo.
- Corte temporal: Transversal.

#### 2.2.1. Población de estudio

#### 2.2.2. Población

El universo estuvo constituido por las pacientes gestantes que acuden al C.S. Maritza Campos Días, que en promedio mensual presenta 39-40 gestantes por mes, por lo que se trabajó con lo que corresponde a 3 meses, siendo un total de 119 gestantes que cumplieron los siguientes criterios.

##### 2.2.2.1. Criterios de inclusión

- Gestantes de 15 a 49 años.
- Gestantes que acudieron a su atención prenatal en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz.
- Gestantes que aceptaron participar en el estudio.

#### **2.2.2.2. Criterios de exclusión**

- Gestantes que no hablen idioma castellano.
- Formularios mal llenados.

#### **2.2.3. Muestra**

No se aplicará muestreo porque se trabajó con toda la población.

### **3. Estrategia de recolección de datos**

#### **3.1. Organización**

- Una vez aprobado el proyecto de tesis se realizó los tramites y se solicitaron los permisos correspondientes que se presentó la Micro Red Zamácola para la ejecución del trabajo, luego se llevó a cabo la coordinación con la Dirección del centro de salud Maritza Campos Díaz, del servicio de Gineco – Obstetricia, responsable consultorio de salud materna. (Anexo 2)
- Así mismo, se proporcionó un formato de Consentimiento Informado a cada paciente antes de responder las preguntas de la Encuesta.
- Las encuestas se realizaron en momentos posteriores a la consulta en el consultorio de Salud Materna y cada encuesta es de 10 a 15 minutos de duración. Se les explicó brevemente como llenar las encuestas a las pacientes.
- Cuando las encuestadas terminaron de responder se les agradeció por su colaboración y participación en la investigación.
- Finalmente se recolectó la información para luego proceder con el análisis e interpretación de los datos (34).

### **3.2. Criterios para manejo de resultados**

Según los criterios mencionados consideramos los siguientes niveles (34).

#### **3.2.1. A nivel de recolección**

Las respuestas contenidas en la ficha de recolección de datos fueron codificadas mediante un identificador numérico único, permitiendo una gestión más eficiente de las encuestas.

#### **3.2.2. A nivel de sistematización**

La información obtenida se registró inicialmente en una hoja de cálculo utilizando Microsoft Excel 2016, y luego fue exportada al software SPSS versión 27 con el fin de realizar el análisis estadístico correspondiente.

#### **3.2.3. A nivel de estudio de datos**

Se manejaron métodos estadísticos básicos, entre ellos tablas de frecuencia (absolutas, relativas y porcentuales) Adicionalmente, se empleó la prueba de chi cuadrado para comparar las variables y determinar la existencia de relaciones significativas entre ellas.

### **3.3. Autorización**

Se solicitó el permiso de la dirección del centro de salud Maritza Campos Díaz

### **3.4. Recursos**

#### **3.4.1. Recursos humanos**

- Investigadores: Bach. Fiorela T. Diaz, Bach. Maricruz C. Aliaga
- Asesor: Dr. Alberto Cáceres Huambo

#### **3.4.2. Disponibilidad de infraestructura**

Micro Red Zamácola, centro de salud Maritza Campos Díaz.

#### **3.4.3. Disponibilidad de ambiente**

Consultorio externo de obstetricia.

#### **3.4.4. Recursos financieros**

El proyecto de investigación será autofinanciado y tendrá un costo aproximado de S/ 3500 nuevos soles.

### 3.5. Validación de instrumento

Para la variable independiente se aplicó el cuestionario SERVQUAL fue modificada para la evaluación de la “Calidad de atención del profesional Obstetra”, presenta una validación por coeficiente V de Aiken de 0.9550. El instrumento consta de 21 preguntas, cada dimensión y en general la calidad de atención del profesional Obstetra se califica como bueno, regular o malo de acuerdo con el puntaje que recibe. Los ítems cuentan con cinco opciones en una escala de Likert, se le otorga el valor de 1 si está completamente en desacuerdo, el valor de 2 cuando está en desacuerdo, el valor de 3 cuando no puede decidirse, el valor de 4 cuando está en acuerdo y el valor de 5 cuando está completamente de acuerdo. El instrumento presenta el mismo baremo. Por lo que se estableció lo siguiente: (Anexo 3) (35).

<b>I. Dimensión Fiabilidad (05 Ítems, pregunta 01 a la 05)</b>	19 – 25 = Bueno 12 – 18 = Regular 5 – 11 = Malo
<b>II. Dimensión Capacidad de respuesta (04 Ítems, pregunta 06 a la 08)</b>	12 – 15 = Bueno 7 – 11 = Regular 3 – 6 = Malo
<b>III. Dimensión Seguridad (04 Ítems, pregunta 9 a la 12)</b>	16 – 20 = Bueno 9 – 15 = Regular 4 – 8 = Malo
<b>IV. Dimensión Empatía (05 ítems, pregunta 13 a la 17)</b>	19 – 25 = Bueno 12 – 18 = Regular 5 – 11 = Malo
<b>V. Dimensión Aspectos Tangibles (04 ítems, pregunta 18 a 21)</b>	16 – 20 = Bueno 9 – 15 = Regular 4 – 8 = Malo
<b>VI. Calidad Global (21 Ítems)</b>	81 – 105 = Bueno 52 – 80 = Regular 21 – 63 = Malo

\*Díaz (35).

Para la variable dependiente se aplicó el cuestionario de Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal se obtuvo del trabajo realizado por la obstetra Carmela Jaime Ramos, en la tesis satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del centro de salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre del 2017, presenta una confiabilidad de 0,83 según Coeficiente de Correlación de Cronbach. El instrumento considera a la satisfacción en tres niveles, consta de 17 preguntas. El instrumento presenta el mismo baremo y es calificado de la siguiente manera: (Anexo 04) (36).

<p><b>I. Nivel de satisfacción sobre organización de la consulta prenatal, preguntas 01 a 06.</b></p>	<p>-Bajo satisfecho 16 a 18 -Medio satisfecho 11 a 15 -Alto satisfecho 6 a 10</p>
<p><b>II. Nivel de satisfacción sobre atención recibida por el profesional, preguntas 07 a 11.</b></p>	<p>- Bajo satisfecho 13 a 15 - Medio satisfecho 10 a 12 - Alto satisfecho 5 a 9</p>
<p><b>II. Nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles, preguntas 12 a 17.</b></p>	<p>- Bajo satisfecho 16 a 18 - Medio satisfecho 11 a 15 - Alto satisfecho 6 a 10</p>
<p><b>V. Nivel de satisfacción global, 17 preguntas.</b></p>	<p>- Bajo satisfecho 42 a 51 - Medio satisfecho 34 a 41 - Alto satisfecho 17 a 33</p>

**\*Jaime (36).**

### 3.6. Consideraciones éticas

En el desarrollo de la presente investigación se optó por la inclusión de los principios éticos los cuales se precisan a continuación:

- Beneficencia

Este estudio benefició la calidad de atención que recibieron las usuarias del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz.

- Justicia

En este estudio de investigación se respetó los derechos, valores morales, valores éticos a la totalidad de usuarias que acudieron al consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz.

- No maleficencia

El estudio de investigación no generó daños o perjuicios a la salud de las usuarias ya que se respetó la percepción, la privacidad y la libertad de cada una de ellas.

- Autonomía

Las usuarias que asistieron al consultorio externo de obstetricia participaron del llenado de formulario de preguntas previo consentimiento informado, respetando la decisión, las opciones basadas en valores y creencias personales. (Anexo 5) (34).

#### **4. Estrategia para manejar resultados**

##### **4.1. Sistematización de datos**

###### **4.1.1. Tipo de sistematización**

Manual y electrónica. (Anexo 6) (34).

##### **4.2. Planes de operación**

###### **4.2.1. Plan de clasificación**

###### **4.2.1.1. Tipo de matriz de ordenamiento:**

Sistematización y documental (34).

###### **4.2.2. Plan de tabulación**

###### **4.2.2.1. Tipo de cuadro**

Numérico de entrada simple y de entrada doble (34).

###### **4.2.3. Plan de gratificación**

Gráfico de barras (34).

###### **4.2.4. Plan de codificación**

- El sistema de codificación fue por números dígitos
- El tipo de procesamiento fue por respuestas cerradas (34).

#### 4.2.5. Plan de recuento

- El tipo de recuento fue manual y electrónico.
- Se usaron matrices de conteo (34).

#### 4.2.6. Plan de análisis de datos

- Por el número de variables: Análisis bivariado
- Por su naturaleza: Análisis cuantitativo (34).

#### 4.2.6.1. Tratamiento estadístico

##### 4.2.6.1.1. Estadística descriptiva

- Tablas de frecuencia absolutas, relativas y porcentuales.
- Manejo estadístico: se utilizó el estadístico SPSS versión 27 (34).

##### 4.2.6.1.2. Estadística inferencial

Se empleó la prueba de chi cuadrado (34).



## **CAPÍTULO III RESULTADOS**

**Tabla 1**

**Percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz -Arequipa 2024.**

<b>Fiabilidad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Malo	61	51.3
Regular	46	38.7
Bueno	12	10.1
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se evidencio que el 51.3% de las gestantes atendidas en el centro de salud Maritza Campos Díaz percibieron un nivel bajo de calidad de atención en la dimensión de fiabilidad, mientras que únicamente el 10.1% manifestó un nivel alto.

**Figura 1**

**Percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz -Arequipa 2024.**

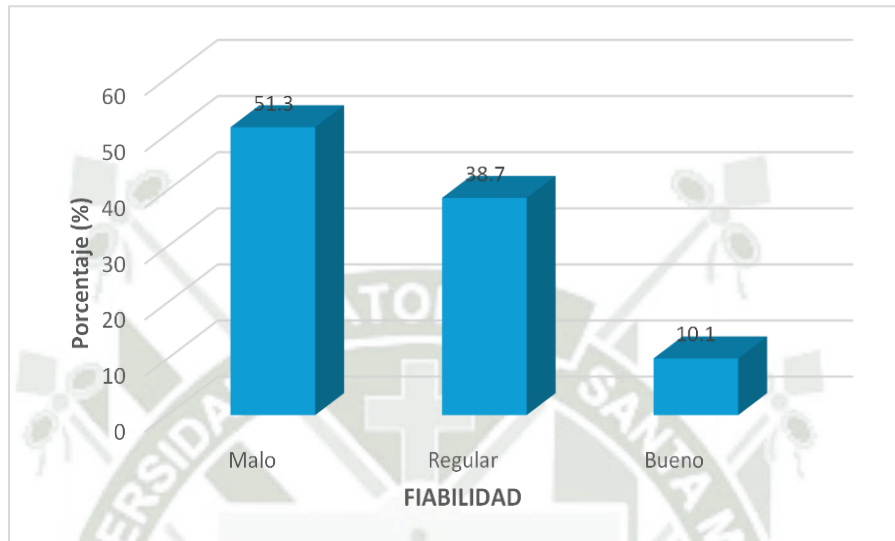


Tabla 2

Percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz Arequipa 2024.

Capacidad de respuesta	N°	%
Regular	86	72.3
Bueno	33	27.7
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se evidencio que el **72.3%** de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Díaz percibieron un nivel regular de calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta, mientras que solo el **27.7%** alcanzó un nivel bueno.

**Figura 2**

**Percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.**

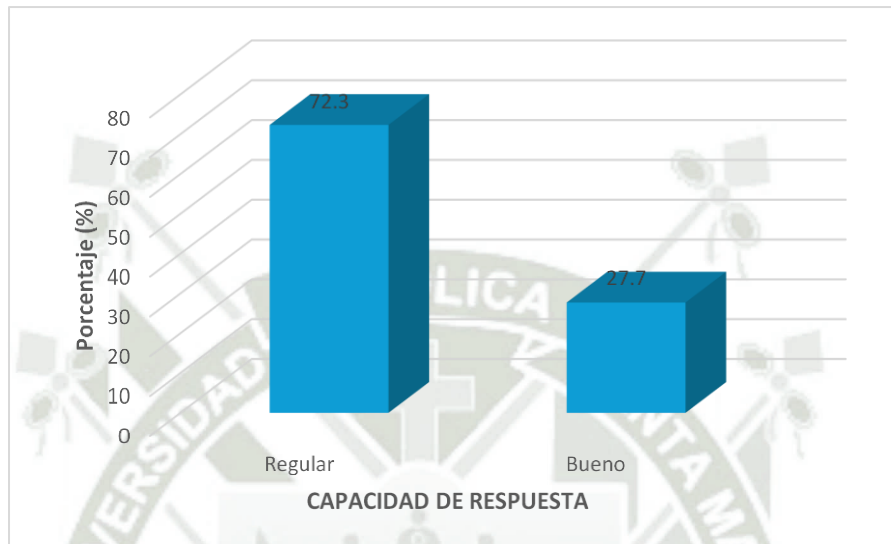


Tabla 3

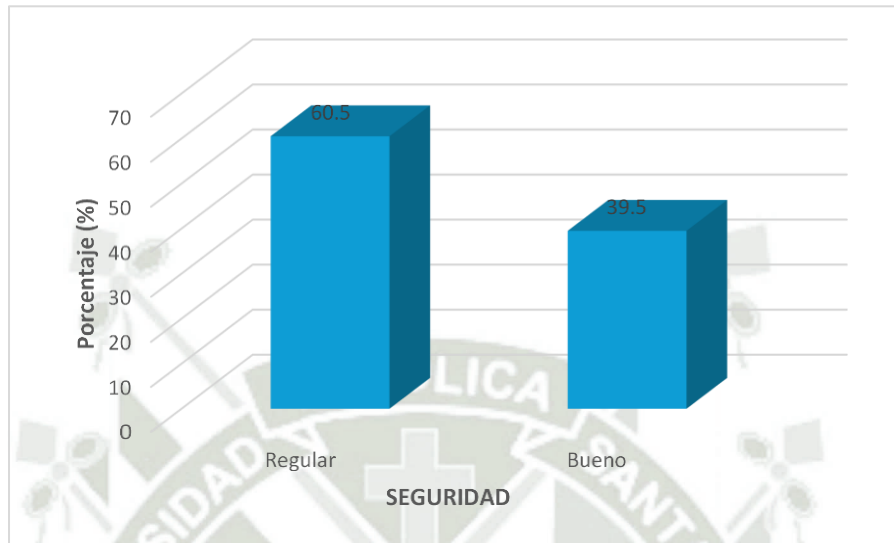
Percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.

Seguridad	N°	%
Regular	72	60.5
Bueno	47	39.5
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se mostró que el 60.5% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Díaz presentaron un nivel regular de calidad de atención en cuanto a seguridad, mientras que solo el 39.5% consideraron haber recibido un nivel bueno.

**Figura 3**

**Percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.**



**Tabla 4**

**Percepción de la calidad de atención sobre la empatía en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz -Arequipa 2024.**

<b>Empatía</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Malo	1	0.8
Regular	78	65.5
Bueno	40	33.6
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se mostró que el 65.5% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Díaz presentaron un nivel regular de calidad de atención en cuanto a la empatía, mientras que solo el 0.8% reportó un nivel de atención calificado como malo.

**Figura 4**

**Percepción de la calidad de atención sobre la empatía en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz -Arequipa 2024.**

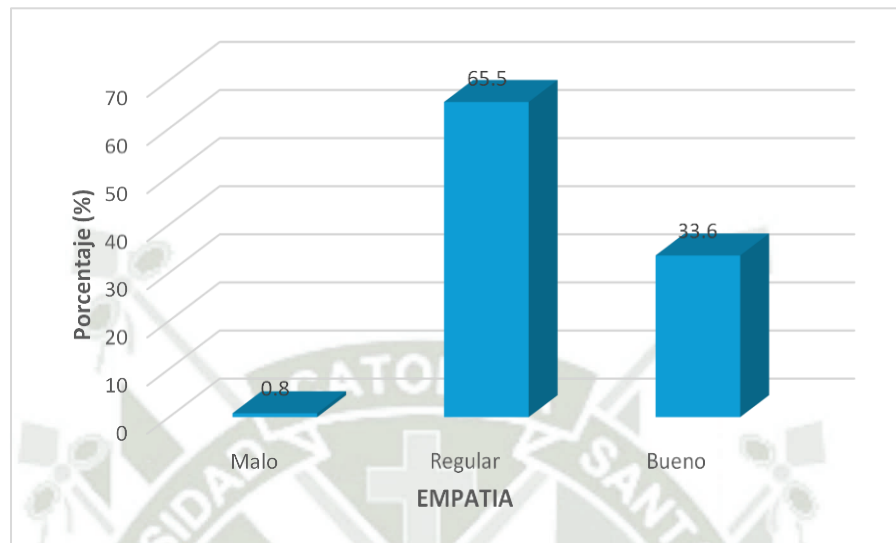


Tabla 5

Percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.

Aspectos tangibles	N°	%
Regular	91	76.5
Bueno	28	23.5
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se mostró que el 76.5% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Diaz presentaron un nivel regular de calidad de atención sobre los aspectos tangibles y sólo el 23.5% de ellas presentaron un nivel bueno.

**Figura 5**

**Percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.**

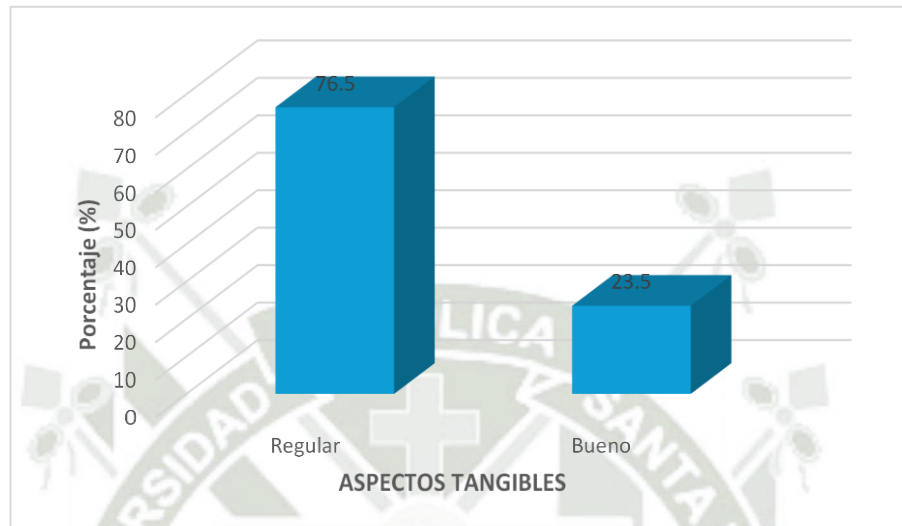


Tabla 6

Percepción de la calidad global de atención en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz -Arequipa 2024.

Calidad atención global	N°	%
Malo	56	47.1
Regular	42	35.3
Bueno	21	17.6
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se mostró que el 47.1% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Diaz presentaron un nivel malo de la calidad de atención en el consultorio externo y sólo el 17.6% de ellas presentaron un nivel bueno.

**Figura 6**

**Percepción de la calidad global de atención en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz -Arequipa 2024.**

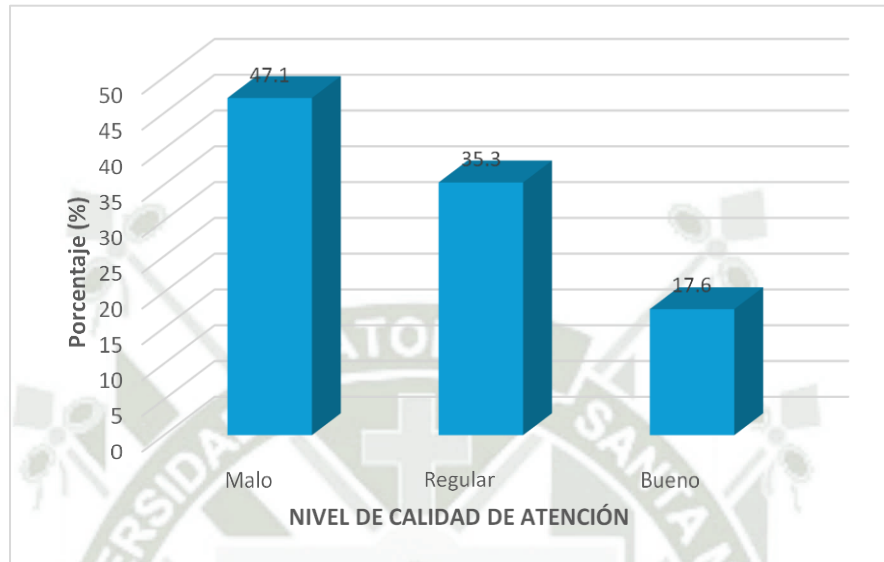


Tabla 7

Nivel de satisfacción respecto a la organización de consultas en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.

Nivel de organización de consulta	N°	%
Bajo satisfecho	64	53.8
Medio satisfecho	35	29.4
Alto satisfecho	20	16.8
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se evidenció que el 53.8% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Diaz presentaron un nivel bajo satisfecho sobre la organización de consulta y sólo el 16.8% de ellas presentaron un alto satisfecho.

**Figura 7**

**Nivel de satisfacción respecto a la organización de consultas en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz Arequipa 2024.**

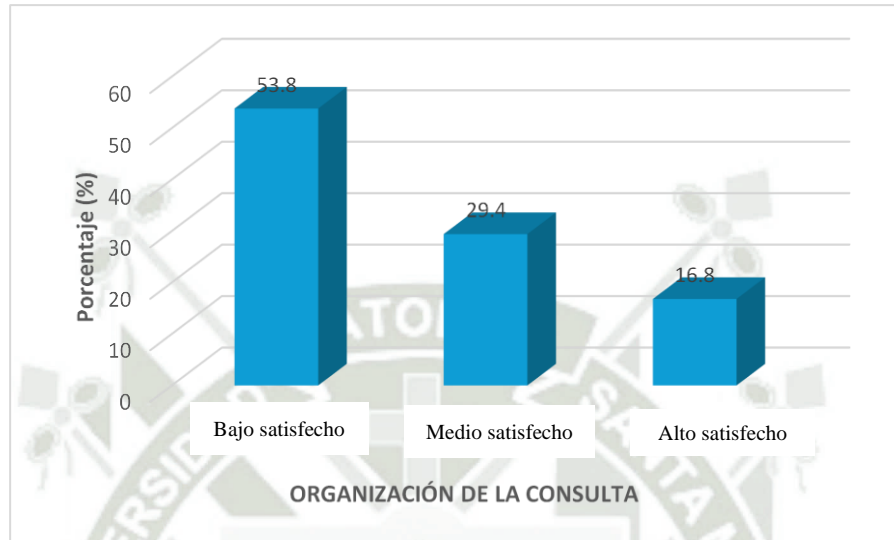


Tabla 8

Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz Arequipa 2024.

Nivel de atención recibida	N°	%
Bajo satisfecho	30	25.2
Medio satisfecho	50	42
Alto satisfecho	39	32.8
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se evidenció que el 25.2% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Díaz se sintieron bajo satisfechas con la atención recibida, el 42.0% manifestó estar medio satisfecho y solo el 32.8% de ellas presentaron un nivel alto satisfecho.

**Figura 8**

**Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.**

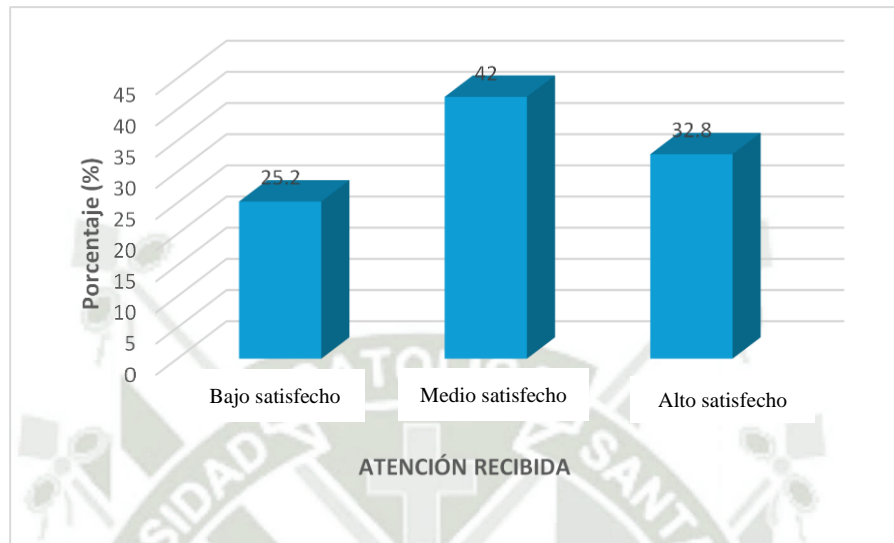


Tabla 9

Nivel de satisfacción respecto a los aspectos tangibles en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz -Arequipa 2024.

Nivel de aspectos tangibles	N°	%
Bajo satisfecho	9	7.6
Medio satisfecho	71	59.7
Alto satisfecho	39	32.8
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se evidenció que el 7.6% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Díaz se encontraron bajo satisfecho sobre los aspectos tangibles, el 59.7% presentaron un nivel medio satisfecho y el 32.8% muestra un nivel alto satisfecho.

**Figura 9**

**Nivel de satisfacción respecto a los aspectos tangibles en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz -Arequipa 2024.**

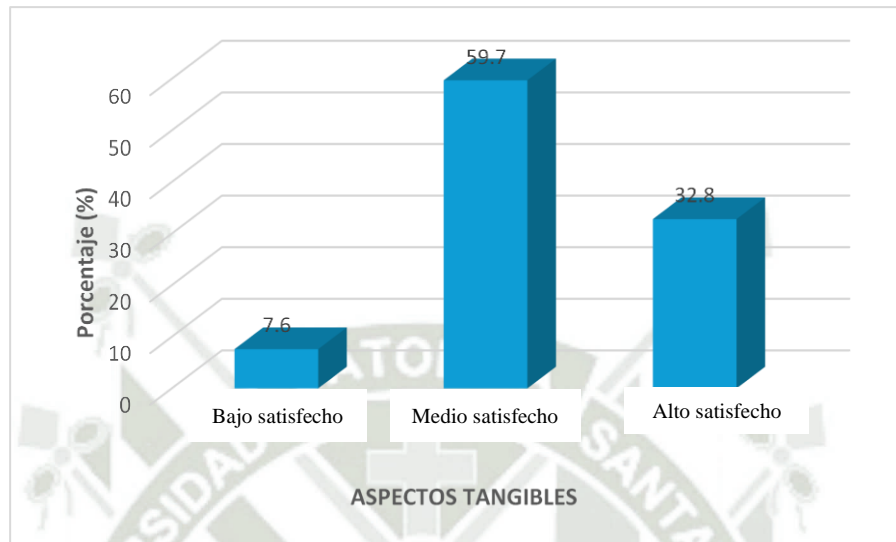


Tabla 10

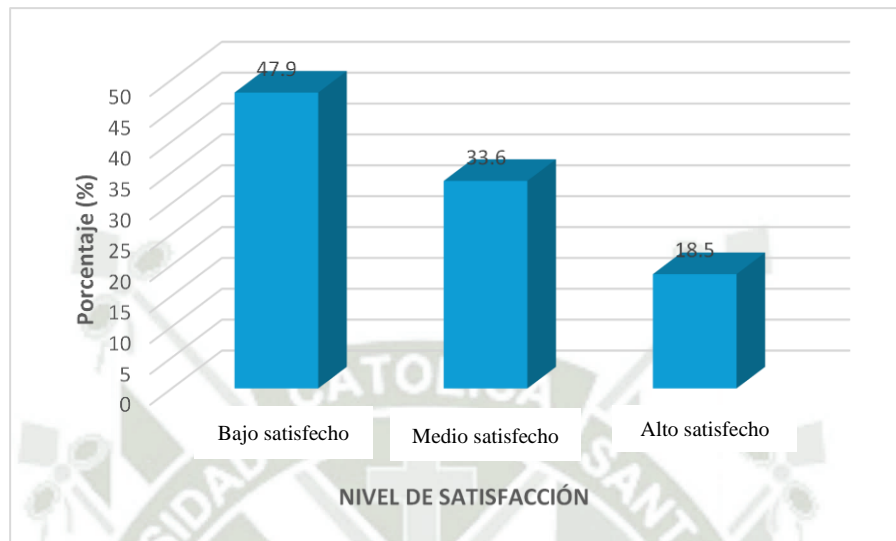
Nivel de satisfacción global en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.

Nivel satisfacción global	Nº	%
Bajo satisfecho	57	47.9
Medio satisfecho	40	33.6
Alto satisfecho	22	18.5
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*En esta tabla se evidenció que la mayoría de las gestantes atendidas presentaron un nivel de satisfacción bajo con respecto a la atención recibida, el 47.9% presentaron un nivel bajo satisfecho, mientras que el 33.6% reportó un nivel de satisfacción medio satisfecho y solo el 18,5% de las gestantes manifestó estar en un nivel alto satisfecho con los servicios brindados.

**Figura 10**

**Nivel de satisfacción global en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz – Arequipa 2024.**



**Tabla 11**

**Relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz**

		Nivel satisfacción global						TOTAL	
		Bajo satisfecho		Medio satisfecho		Alto satisfecho		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Percepción calidad global</b>	Malo	55	46.2	1	0.8	0	0	56	47.1
	Regular	2	1.7	39	32.8	1	0.8	42	35.3
	Bueno	0	0	0	0	21	17.6	21	17.6
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>47.9</b>	<b>40</b>	<b>33.6</b>	<b>22</b>	<b>18.5</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

**X<sup>2</sup>=215.48**

**P=0.000**

**P<0.05**

\*En esta tabla se evidencio según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=215.48$ ) se mostró que el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de atención presento relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Así mismo 46.2% de las gestantes con una percepción de la calidad de atención fue malo y tienen un nivel de satisfacción como bajo satisfecho.

## DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como finalidad identificar la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción respecto a la atención prenatal recibida por las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz, en la ciudad de Arequipa, durante el año 2024. Los hallazgos obtenidos representaron un aporte significativo al ámbito académico, ya que brindó nuevos elementos de análisis que podrán ser utilizados como referencia en futuras investigaciones relacionadas con la mejora de los servicios de salud materna.

En cuanto a la calidad de la atención sobre la fiabilidad (la tabla 1) nos mostró que el 51.3% de las mujeres gestantes presentaron un nivel malo de fiabilidad y sólo el 10.1% de ellas presentaron un nivel bueno. Menéndez (30) menciona que la fiabilidad es la capacidad de desempeñar exitosamente lo pedido. En lo referente a la dimensión de fiabilidad, se observó que aproximadamente el 50% de las gestantes evaluadas calificaron este aspecto como regular; un 25% consideró que la fiabilidad del servicio fue buena, mientras que menos del 10% la percibió como deficiente. Por otro lado, se señaló que la capacidad del personal para brindar un servicio adecuado depende, en parte, de factores que escapan a su control directo, lo cual puede incidir en la calidad percibida por las usuarias.

En la capacidad de respuesta (tabla 2) mostró que el 72.3% las mujeres gestantes presentaron un nivel regular de calidad de atención sobre la capacidad de respuesta y sólo el 27.7% de ellas presentaron un nivel bueno. Según Menéndez (30) menciona que la capacidad de respuesta es la habilidad de ofrecer y abastecer a los usuarios de un servicio rápido y oportuno, que responda a sus necesidades en un tiempo óptimo, en las dimensiones las respuestas rápidas, predominó el nivel alto con 44.2% y un nivel regular se considera un 40.38% en la capacidad de respuesta y el 15.60% considera que es bajo; teniendo en cuenta que las variables aparecen en su estudio de investigación.

En la seguridad (tabla 3) nos indicó que el 60.5% de las mujeres gestantes presentaron un nivel regular de calidad de atención sobre la seguridad y sólo el 39.5% de ellas presentaron un nivel bueno. Menéndez (30) menciona que la seguridad se origina gracias a lo que genera el trato y actitud del personal al brindar el servicio, manifestando destreza para comunicarse y poder generar confianza. Según Aguilar y Hernández (4) manifiestan que se debe tener en cuenta la opinión de las pacientes, que se sientan cómodas, seguras de recibir una atención amigable, integral y que en cual se puedan resolver sus dudas. En su investigación encontró que el 89.3% manifestó que sintió tranquila y segura dentro del servicio con un nivel completamente de acuerdo y con un 10.7% estuvieron sólo de acuerdo.

En la empatía (la tabla 4) se mostró que el 65.5% de las mujeres gestantes presentaron un nivel regular de calidad de atención sobre la empatía y sólo el 0.8% de ellas presentaron un nivel malo. Menéndez (30) menciona que la empatía; como la condición que tienen las personas para ponerse en el lugar de otros y poder concebir sus necesidades; en el cual encontró que el 99% presento un nivel regular, 1.4% de ellas tuvieron un nivel bueno y en nivel malo no se encontró ningún porcentaje.

En los aspectos tangibles (la tabla 5) se mostró que el 76.5% de las mujeres presentaron un nivel regular de calidad de atención sobre los aspectos tangibles y sólo el 23.5% de ellas presentaron un nivel bueno. Menéndez (30) manifestó que en los aspectos tangibles el usuario distingue de la institución, como la limpieza, equipos, material informativo, personal. Aguilar y Hernández (4) con un 76.2% encontraron que el personal de servicio tiene apariencia limpia y agradable muy bueno y con un 23.8% nivel medio, el servicio de recepción cuenta con excelentes equipos que permiten agilizar sus actividades con un 76.2% con un nivel medio. Asimismo, un 68.5% muestra que el servicio cuenta con todos los servicios necesarios para sentirse cómoda durante su estancia con nivel medio.

En la tabla 6 nos evidenció que el 47.1% de las mujeres gestantes del centro de salud Maritza Campos Diaz presentaron un nivel malo de la calidad de atención en el consultorio externo y sólo el 17.6% de ellas presentaron un nivel bueno. Cueva (31) la calidad de la atención global se entiende como la obtención de los mayores beneficios posibles para el paciente, minimizando los riesgos, y considerando siempre los recursos disponibles para brindar la atención prenatal. En su estudio, se evidenció que una proporción significativa de gestantes expresó un nivel de satisfacción moderado con la atención prenatal en general, representando un 42,86%. Al analizar las distintas dimensiones evaluadas, el 45,24% de las participantes manifestó una satisfacción media respecto a la accesibilidad; en cuanto a la estructura del servicio, el 40,48% la calificó también como medianamente satisfactoria. Asimismo, el 42,85% indicó sentirse moderadamente satisfechas con la atención recibida. Finalmente, en lo relacionado con la orientación educativa, un 54,76% de las gestantes señaló un nivel medio de satisfacción.

En el nivel satisfacción respecto a la organización de consulta (tabla 7) se evidenció que el 53.8% de las mujeres gestantes presentaron un nivel bajo satisfecho sobre la organización de consulta y sólo el 16.8% de ellas presentaron un nivel Alto satisfecho. Según Widmann (32) el nivel ideal en los aspectos organizativos necesarios para llevar a cabo las funciones asignadas —como la atención asistencial, la rehabilitación y la prevención— implica una serie de requerimientos específicos relacionados con el personal, políticas institucionales, planes, normas, procedimientos, equipamiento, infraestructura, mobiliario, materiales e insumos. Todos estos elementos resultan fundamentales para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud. No obstante, los resultados de su investigación evidencian que el 77,3% de las gestantes percibieron una deficiente calidad organizativa en la atención brindada, específicamente en lo que respecta a la estructura. Asimismo, el 67,3% de las participantes indicó que el estándar del proceso también fue inadecuado.

En cuanto al nivel de satisfacción respecto a la atención recibida (tabla 8) se evidenció que el 42.0% presentaron un nivel medio satisfecho sobre la atención recibida y sólo el 32.8% de ellas presentaron un nivel alto satisfecho. Aguilar y Hernández (4) sostienen que la calidad en la atención prenatal debe ser objeto de evaluación continua, considerando la percepción de las pacientes como un aspecto fundamental. Es indispensable que estas se sientan cómodas, seguras y acogidas dentro de un entorno de atención integral y empática, donde puedan resolver sus inquietudes, favoreciendo así la construcción de un vínculo sólido entre el personal médico y la gestante. Esta relación resulta clave para brindar una atención caracterizada tanto por su calidad como por su calidez. En cuanto al tiempo de espera, este fue evaluado desde la hora programada de la cita hasta el ingreso al consultorio. Los resultados mostraron que el 19,5% de las pacientes fueron atendidas puntualmente, sin necesidad de esperar; un 57% tuvo que esperar aproximadamente cinco minutos, mientras que el 8% reportó tiempos de espera de 15 minutos o más.

Hallazgos encontrados por Cueva (31) en relación con la atención recibida, el 42,85% de las gestantes encuestadas expresó sentirse satisfecha, mientras que un 40,48% manifestó una satisfacción moderada. Por otro lado, un 16,67% indicó estar insatisfecha. Estos resultados se vinculan con aspectos como la relación interpersonal con el personal de salud, la realización del examen físico, la entrega de material informativo, la calidad de la información proporcionada, los análisis de laboratorio y las interconsultas. De esta manera, se pone en evidencia que la atención constituye un componente esencial e ineludible para lograr un adecuado nivel de satisfacción en las gestantes.

En el nivel de satisfacción respecto a los aspectos tangibles (tabla 9) se evidenció que el 59.7% de las mujeres gestantes presentaron un nivel medio satisfecho sobre los aspectos tangibles y sólo el 32.8% de ellas presentaron un nivel alto satisfecho. Delgado (27) en su estudio sobre la dimensión de los aspectos tangibles, identificó que el 90,8% de las gestantes percibió esta dimensión como eficiente. Este resultado contrasta significativamente con los hallazgos reportados en otros contextos. Por ejemplo, en un estudio realizado en Guayaquil, solo el 58,4% calificó esta dimensión como deficiente; en Huancavelica, apenas el 47% la consideró eficiente; mientras que, en Lima, el 30,4% la evaluó de manera favorable. La elevada valoración obtenida en el estudio de Delgado sugiere que el establecimiento de salud ofrece un entorno físico adecuado, lo cual contribuye de manera importante a mejorar la calidad de la atención prenatal.

En la tabla 10 en nivel de satisfacción global se evidenció que el 47.9% de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Díaz presentaron un nivel bajo satisfecho sobre la satisfacción global y sólo el 18.5% de ellas presentaron un nivel alto satisfecho. Hallazgos encontrados por Cueva (31) identificó en su estudio que la mayoría de las gestantes evaluadas manifestaron sentirse medianamente satisfechas con la atención prenatal recibida, representando un 42,86% del total. Asimismo, un 38,09% expresó insatisfacción, mientras que solo el 19,05% se declaró satisfecha. Estos resultados evidencian deficiencias e ineficiencias significativas en la gestión de los servicios públicos de salud, reflejando una atención que, en muchos casos, no logra responder adecuadamente a las expectativas y necesidades de las usuarias.

Finalmente, se identificó una relación significativa entre el nivel de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz. Según los resultados obtenidos mediante la prueba de chi cuadrado ( $X^2=215.48$ ), se evidenció una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $p<0.05$ ). Específicamente, el 46,2% de las gestantes que percibieron una atención de mala calidad manifestaron estar bajo satisfechas con el servicio recibido. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Vega y Moncca (33) quienes en su estudio determinaron que, en cuanto a la satisfacción global, solo el 3,3% de las gestantes se mostraron satisfechas, el 15,7% moderadamente satisfechas y un 76% señaló sentirse “medianamente satisfecha” con la calidad de atención recibida en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Esta percepción se relaciona principalmente con la manera en que se atienden sus inquietudes, el respeto por la confidencialidad y la privacidad, así como el trato brindado por el personal de salud. Dichos aspectos resultan fundamentales para fortalecer la confianza depositada por la gestante, siendo ideal alcanzar niveles óptimos de satisfacción en el servicio ofrecido, en concordancia con los principios de calidad profesional en salud.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La percepción de calidad de la atención en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz fue malo en un 47,1%.

**SEGUNDA:** El nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Díaz fue bajo satisfecho en un 47,9%

**TERCERA:** Se encontró que la percepción de la calidad de atención presento una relación estadística significativa con el nivel de satisfacción de la atención prenatal de las gestantes del centro de salud Maritza Campos Diaz.



## RECOMENDACIONES

1. Implementar procedimientos y protocolos de atención en el centro de salud Maritza Campos Diaz para mejorar el nivel de Satisfacción de las gestantes que acuden al centro de salud.
2. Planificar programas de capacitación al personal asistencial para mejorar la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz de Arequipa.
3. Desarrollar un programa de intervención sobre habilidades blandas con el objetivo de mejorar la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de la atención prenatal percibida en gestantes en el consultorio de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz de Arequipa.
4. Implementar la aplicación de un cuestionario estructurado de calidad y satisfacción al culminar cada consulta prenatal, con el propósito de recoger de manera sistemática la percepción de las gestantes sobre la atención recibida. Esta estrategia permitirá identificar áreas de mejora y aspectos positivos del servicio, brindando a las obstetras una retroalimentación continua que facilite el perfeccionamiento de su práctica profesional y contribuya al fortalecimiento de la calidad de atención en futuras consultas.
5. Implementar un sistema accesible y flexible para la programación de citas, así como la organización de los horarios de atención, junto con un manejo responsable que contribuya a garantizar una atención integral, oportuna y humanizada, centrada en las necesidades de las gestantes y orientada a mejorar la calidad del servicio en el consultorio externo de obstetricia

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud Pública. Control Prenatal Guía de Práctica Clínica. [Online].; 2015. Available from: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2014/05/GPC-CPN-final-mayo-2016-DNN.pdf>.
2. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la atención integral de salud materna. [Online].; 2013. Available from: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/202170/198935\\_RM827\\_2013\\_MINSA.pdf20180926-32492-1iuyz6n.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/202170/198935_RM827_2013_MINSA.pdf20180926-32492-1iuyz6n.pdf).
3. Casini et al. Guía de control prenatal, embarazo normal. Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá. 2022 Febrero; 21(2) Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/912/91221201.pdf>.
4. Aguilar P, Hernández MdC. Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar. 2023; 7(6): 8916-8930.
5. Ramos B. Control de Calidad de la Atención de Salud. Educación Médica Superior. 2006; 20(1): 0-0.
6. Alvarez F. Calidad y auditoría en Salud España: ECOE Ediciones; 2024.
7. Ministerio de Salud. Atención integral y deiferencia de la gestantes adolescente durante el embarazo, parto puerperio. [Online].; 2019. Available from: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/5013.pdf>.
8. Gobierno de España. Informe de percepción de la calidad de los servicios públicos. Estabilidad y mejora en los servicios públicos. [Online].; 2016. Available from: [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_OBSAE/pae\\_Otras\\_fuentes/pae-AEVAL.html?comentarioContenido=0&idioma=en](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE/pae_Otras_fuentes/pae-AEVAL.html?comentarioContenido=0&idioma=en).
9. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo: resumen de orientación. [Online].; 2016.
10. Hernandez et al. Factores asociados a la calidad de atención de prenatal en Perú. Revista Peruana de medicina experimental y salud publica. 2019 junio; 36(2): 178-187 Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200003).

11. Cueva et al. Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019 a 2020. Revista experiencia en medicina del Hospital Regional Lambayeque. 2021; 7(2).
12. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. [Online].; 2011. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
13. Curay A. Calidad de servicio obstétrico y satisfacción de las gestantes en el control prenatal por tele-monitoreo, RIS Chaclacayo, 2021: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]; 2021 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73009>.
14. Sanchez R. Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]; 2023 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120330>.
15. Carrasco S. Servicios de atención comercial. [Online].; 2011. Available from: <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428339476/servicios-de-atencion-comercial>.
16. Esquerda et al. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. Atención primaria. 2016 Enero; 48(1): 8-14 Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-empatia-medica-nace-o-S021265671500058X>.
17. Gosme D. Calidad del servicio del control prenatal y satisfacción de la gestante atendida en el centro de salud fortaleza en Ate Vitarte, 2024: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]; 2024 Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/da000588-264f-4fe9-9b82-e6bb78585b84/content>.
18. Universidad Internacional de La Rioja. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. [Online].; 2024. Available from: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20indica,salud%20y%20la%20calidad%20asistencial>.
19. Miranda et al. Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las

- gestantes. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2024; 40(1) Disponible en: <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/2982#:~:text=Introducci%C3%B3n%20La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la,ofrezcan%20atenci%C3%B3n%20prenatal%20de%20calidad.>
20. Castro et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. South Florida Journal of Development. 2022 Marzo; 3(2) Disponible en: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/1397>.
  21. Sanchez B. Grado de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en el hospital de apoyo de San Miguel, Junio - Agosto 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Obstetra]; 2023 Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c5a10cf5-5d9f-4ed7-90ab-20ccf964b50c/content>.
  22. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna; 2013 Disponible en: <https://colegiodeobstetras.pe/wp-content/uploads/2018/01/NORMA-DE-SALUD-MATERNA-PARTO.pdf>.
  23. Molina et al. La calidad atención medica. Medicina Legal de Costa Rica. 2004; 21(1): 109-117.
  24. Aguilera S, Soothill P. Control prenatal. Elsevier. 2014 Noviembre; 25(6).
  25. Ruiz et al. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. Revista de calidad asistencial. 2011 Abril; 26(2): 97-103.
  26. Dioses et al. Adherencia a la atención prenatal en el contexto sociocultural de países subdesarrollados: una revisión narrativa. Horizonte Médico. 2023; 23(4) Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2023000400013](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2023000400013).
  27. Delgado A. Calidad del control prenatal y factores asociados a la adherencia de gestantes en un centro de salud Sullana, 2023: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; 2024 Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/141499/Delgado\\_BAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/141499/Delgado_BAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  28. Instituto Nacional Materno Perinatal. Guías de práctica clínica y de procedimientos en Obstetricia y Perinatología. [Online].; 2023. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5116461/Gu%C3%ADas%20de%20Pr%C>

[3% A1ctica% 20C1% C3% ADnica% 20y% 20de% 20Procedimientos% 20en% 20Obstetricia% 20y% 20Perinatolog% C3% ADa% 202023.pdf?v=1694526164.](#)

29. Ministerio de Salud. Guías nacionales de atención integral de la salud sexual y reproductiva. [Online].; 2004. Available from: [https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/63\\_guiasnac.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/63_guiasnac.pdf).
30. Menéndez A. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]; 2020 Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez\\_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
31. Cueva J. Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Malvinas La Unión- Piura, 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]; 2022 Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32051/ATENCION\\_PR ENATAL\\_GESTANTES\\_TIMANA\\_CUEVA\\_JHOSELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32051/ATENCION_PR ENATAL_GESTANTES_TIMANA_CUEVA_JHOSELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
32. Widmann L. Calidad de Atención percibida por la gestante en consultorio de Obstetricia en el Centro de salud Ampliación Paucarpata - Arequipa 2014: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]; 2014 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7d505a69-c5bc-41d9-94b6-df94eb9566ba/content>.
33. Vega C, Moncca M. Relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en usuarias que acuden por consultorio externo de obstetricia en el Hospital Edmundo Essalud Arequipa , Agosto 2016: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]; 2016 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/934842a0-882d-4429-8501-035abeb5a3b6/content>.
34. Hernández et al. Metodología de la investigación: Mac Graw Hill; 2014.
35. Díaz L. Calidad de atención del profesional obstetra y adherencia en las gestantes en un hospital de la región Cajamarca : [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; 2023.
36. Jaime C. Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia

del Centro de Salud de Tambo Ayacucho de Julio a Setiembre del 2017: [Tesis para optar el Título de Especialista en Psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal con Adecuación Intercultural]; 2017.

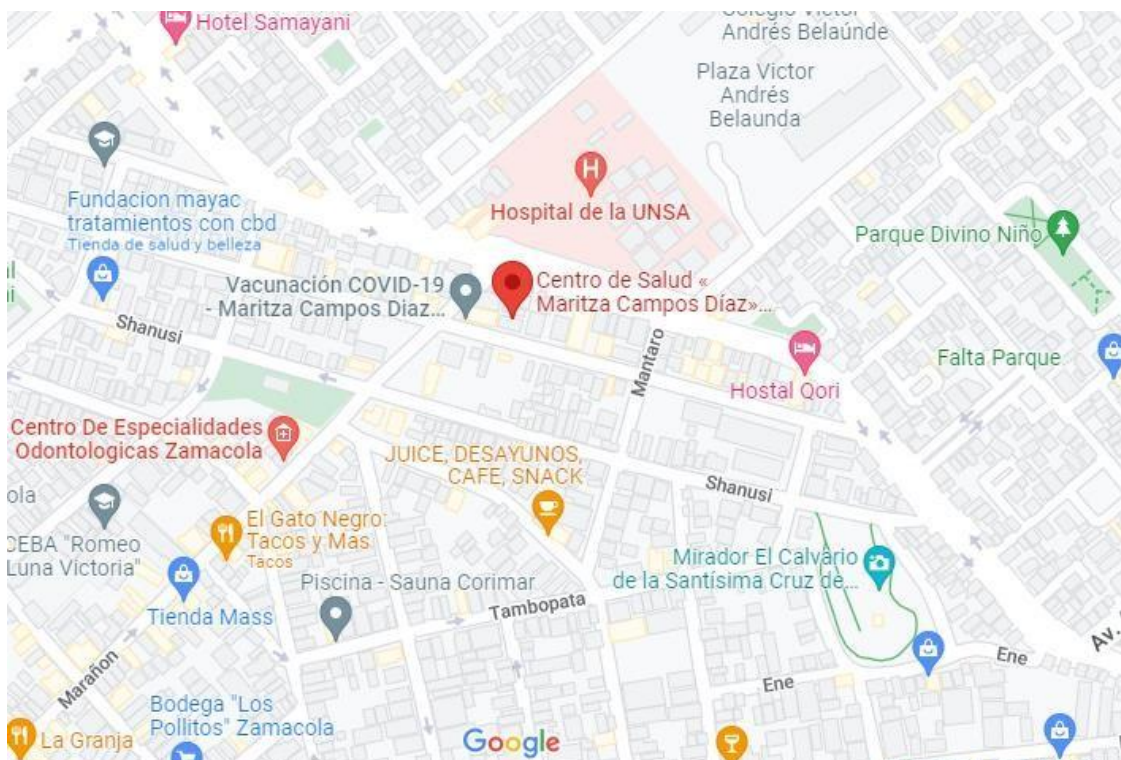
37. Cuadrado N, Ibarra K. Calidad de atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el puesto de salud Ramiro Priake - Huancayo 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Emergencias y Alto Riesgo Obstetrico]; 2022 Disponible en: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0aaff0ba-bde0-448e-b93a-a7e0c1068eaf/content>.





## Anexo 1

### Ubicación geográfica del centro de salud Maritza Campos Díaz



Anexo 2

Permiso para la aplicación de instrumento de tesis

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**SOLICITO APLICACION DE INSTRUMENTO DE TESIS**

**Sr. CARLOS YOVANI CUYA MAMANI**

Director de RED SALUD AREQUIPA CAYLLOMA

Yo, **IORELA TATIANA DIAZ BECERRA**  
identificada con **DNI 71479859** y **MARICRUZ**  
**CIELO ALIAGA HUAMANI** identificada con  
**DNI 72245735**, ante Ud. me presento y  
expongo:

Solicito autorización para la aplicación de nuestro instrumento de escala de Likert del proyecto de tesis titulado "Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de la atención prenatal percibida por las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del centro de salud Maritza Campos Diaz", y como entenderá asimismo debemos obtener información mediante la aplicación del instrumento mencionado.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Arequipa, 30 de agosto del 2024



**IORELA TATIANA DIAZ BECERRA**

**DNI 71479859**

**CEL: 946946057**



**MARICRUZ CIELO ALIAGA HUAMANI**

**DNI 72245735**

**CEL: 978665100**



### Anexo 3

#### Instrumento de la calidad de atención del profesional obstetra

1. Completamente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. No puede decidirse
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Usted recibió orientación adecuada acerca de los pasos o trámites para la atención en el servicio de obstetricia?					
2	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el servicio de obstetricia					
3	¿El profesional obstetra le atendió en el horario programado?					
4	¿Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
5	¿Su atención se realizó de acuerdo al orden y tiempo de llegada?					
	<b>SUBTOTAL</b>					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Considera usted que el tiempo de espera es el correcto?					
7	¿El profesional obstetra se desarrolló adecuadamente durante la atención?					
8	¿El profesional obstetra siempre está dispuesto a atenderla y Si se le presenta algún problema o necesita ayuda, el personal del servicio le ayudará a resolverlo inmediatamente					
	<b>SUBTOTAL</b>					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿El profesional Obstetra le brindó privacidad en la atención o en algún procedimiento que requería?					
10	¿La información que le brindó el profesional obstetra fue adecuada?					
11	¿El profesional Obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?					
11	¿El profesional Obstetra le brindó seguridad y confianza al momento de					

2	su atención?					
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1 3	¿El profesional obstetra la atiende con amabilidad, calidez, respeto y paciencia?					
1 4	¿El profesional obstetra que le atendió mostró interés en la consulta?					
1 5	¿El profesional obstetra siempre está atento a sus necesidades?					
1 6	¿El profesional obstetra utilizó un lenguaje comprensible?					
1 7	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional obstetra?					
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1 8	¿El servicio cuenta con instalaciones limpias y adecuadas?					
1 9	¿Considera usted que fue fácil ubicar al servicio de obstetricia?					
2 0	¿Existen avisos publicitarios y señalizaciones que las orienten adecuadamente?					
2 1	¿El profesional obstetra durante su atención contó con equipos disponibles y materiales necesarios?					
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

\*Díaz (35).

Anexo 4

Instrumento de satisfacción de la atención del profesional obstetra

N°	ENUNCIADO	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo
	<b>Organización de la consulta prenatal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de embarazo fueron sencillos.			
2	El tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que entro a la consulta fue adecuada (+/- 30min)			
3	El tiempo promedio que le dedico el obstetra medico durante la consulta fue el necesario (+/- 15min).			
4	Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)			
5	Se siente conforme con el costo y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías) que le solicitaron durante sus controles.			
6	El ambiente en el que su obstetra realizo la consulta guardaba privacidad e intimidad.			
	<b>SUBTOTAL</b>			
	<b>Atención recibida por el profesional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
7	El trato recibido por su obstetra fue adecuado			
8	Las respuestas del Obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras.			
9	Su Obstetra mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal			
10	Su obstetra mostro habilidad durante la atención prenatal.			
11	Las recomendaciones e indicaciones del Obstetra fueron claras.			
	<b>SUBTOTAL</b>			

	ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3
12	El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal.			
13	El consultorio contaba con los muebles necesarios para su comodidad.			
14	Los instrumentos médicos que disponía el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.			
15	La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable.			
16	La decoración y ambientación del consultorio fue agradable.			
17	La sala de espera fue un ambiente cómodo.			
<b>SUBTOTAL</b>				
<b>TOTAL</b>				

**\*Jaime (36).**

## Anexo 5

### Consentimiento informado

Investigadores responsables:

- Fiorela Tatiana Díaz Becerra
- Maricruz Cielo Aliaga Huamani

Título del Proyecto: “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL PERCIBIDA POR GESTANTES EN EL CONSULTORIO EXTERNO DEL OBSTETRICIA CENTRO DE SALUD MARITZA CAMPOS DIAZ, AREQUIPA, 2024”

Se me ha solicitado participar en una investigación que tiene como propósito determinar la relación entre el nivel de calidad y satisfacción de la atención prenatal percibido por las gestantes en el consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Maritza Campos Diaz, Arequipa 2024

Al participar en este estudio, tengo total conocimiento de los objetivos de éste y estoy de acuerdo en que la información recolectada se utilice sólo con fines académicos.

Tengo conocimiento de:

1. En mi participación, se asegura la privacidad y confidencialidad.
2. Cualquier pregunta con respecto a mi participación deberá ser contestada por la investigadora.
3. Preguntas más específicas serán respondidas por la investigadora responsable del proyecto.
4. Podré retractarme de participar en este estudio en cualquier momento sin dar razones.
5. Los resultados de este estudio pueden ser publicados, con propósitos académicos, pero mi nombre o identidad no será revelada.
6. Este consentimiento está dado voluntariamente sin que haya sido forzada u obligada.

\_\_\_\_\_  
Investigadora Responsable

\_\_\_\_\_  
Participante

DNI:

DNI:

**Anexo 6**  
**Matriz de datos**

ID	F 1	F 2	F 3	F 4	F 5	C 6	C 7	C 8	S 9	SI 0	SI 1	SI 2	EI 3	EI 4	EI 5	EI 6	EI 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	TOT AL	
1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	82	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	88	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	84	
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	81	
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	87	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
7	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	86
8	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	82	
9	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	97	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	85	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	101	
12	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	81	
13	2	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	88	
14	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	88	
15	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	92	
16	3	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	87	
17	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	88	
18	4	3	3	5	4	3	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	87	
19	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	93	
20	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	90	
21	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	87	
22	3	2	2	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	80	
23	5	2	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	
24	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	74	
25	2	2	2	4	2	4	5	5	5	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	73	
26	2	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	63	
27	2	2	5	3	2	5	5	3	5	3	5	2	5	5	5	3	3	4	4	3	4	78	
28	3	2	2	5	2	2	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	71	
29	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78	
30	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	75	
31	5	1	1	3	2	2	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	69	
32	3	2	2	5	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2	5	78	
33	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	77	

34	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	79
35	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	79
36	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	69
37	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	72
38	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	2	4	79
39	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	2	5	3	3	3	4	4	4	4	72
40	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	77
41	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	74
42	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	72
43	3	2	2	4	2	2	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	70
44	5	2	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
45	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	74
46	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	72
47	2	1	1	3	2	2	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	66
48	3	2	2	5	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2	5	78
49	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	77
50	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	79
51	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
52	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	75
53	5	1	1	3	2	2	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	69
54	3	2	2	5	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2	5	78
55	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	77
56	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	79
57	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	70
58	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	73
59	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	2	4	79
60	3	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	66
61	3	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	68
62	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	67
63	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	65
64	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	61
65	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	62
66	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	61
67	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	63
68	1	1	1	3	1	1	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	48
69	3	1	2	3	2	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	61
70	3	1	1	3	1	1	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	58
71	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	63

72	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	63	
73	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	63	
74	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	63	
75	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
76	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
77	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	62	
78	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
79	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	62	
80	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	62	
81	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	62	
82	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	62	
83	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	62	
84	3	1	1	3	1	1	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	58	
85	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	60	
86	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
87	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
88	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
89	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	63	
90	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	63	
91	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
92	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
93	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
94	3	1	1	3	1	1	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	59	
95	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	1	3	1	2	4	4	2	3	57
96	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	1	60	
97	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	1	60	
98	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	61	
99	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	1	59	
100	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	1	60	
101	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	63	
102	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	1	60	
103	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	1	61	
104	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	64	

<b>105</b>	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	1	<b>61</b>
<b>106</b>	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>62</b>
<b>107</b>	3	1	1	3	2	2	4	1	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	1	<b>57</b>
<b>108</b>	3	1	1	3	2	1	4	3	1	4	4	2	4	3	3	1	3	3	3	2	4	<b>55</b>
<b>109</b>	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>61</b>
<b>110</b>	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>62</b>
<b>111</b>	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	1	<b>59</b>
<b>112</b>	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	1	<b>60</b>
<b>113</b>	3	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	4	4	2	1	<b>58</b>
<b>114</b>	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>61</b>
<b>115</b>	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	<b>63</b>
<b>116</b>	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>62</b>
<b>117</b>	3	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>62</b>
<b>118</b>	3	1	1	3	1	1	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>59</b>
<b>119</b>	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	<b>61</b>

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	TOTAL
3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	48
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	48
3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	46
3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	43
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	47
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	48
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	48
3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	48
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	41
1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	40
2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	40
2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	1	38
2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40
3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	41
1	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	39
2	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	39
2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	37
2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	40
2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	40
2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	41
3	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	41
3	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	40
3	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	40
1	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40
1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	39
2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	37
2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	37
2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	38
2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	39
1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	38
1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	40
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	39



3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	<b>45</b>
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	<b>39</b>
1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	<b>40</b>
1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>38</b>
2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>40</b>
2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	1	<b>38</b>
2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>40</b>
3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	<b>39</b>
1	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>39</b>
2	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	<b>39</b>
2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	<b>37</b>
2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>39</b>
1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>38</b>
1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	<b>40</b>
1	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>40</b>
1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	<b>39</b>
2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>37</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>

1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>29</b>
1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>30</b>
1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	<b>27</b>
1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	<b>27</b>
1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	<b>27</b>
1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	<b>27</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	3	2	1	<b>27</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	<b>28</b>
1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	<b>28</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	<b>29</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	<b>29</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	<b>29</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	<b>29</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	<b>29</b>
1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	1	<b>33</b>
1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>32</b>
1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	<b>31</b>
1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	<b>33</b>

